2024

Informe **Integrado**

Liderazgo bancario que impulsa transformación y propósito.



Tabla de **Contenidos**

navegación clickeable

04 01 - Introducción

05 Acerca de este informe.
06 Mensaje del presidente.
08 Junta directiva.
09 Estructura de gestión.
10 BAC en cifras 2024.
11 Premios y reconocimientos.
13 Adhesiones.

14 02 - Gobierno Corporativo

15 Estructura de gobernanza.
17 Composición, nominación y selección del máximo órgano de gobierno y sus comités.
18 Gestión de conflictos de interés.
19 Autoevaluación del desempeño de la junta directiva y comités.
20 Ética y transparencia
21 Política anticorrupción.
23 Canales de denuncia.
24 Cambios regulatorios en 2024.

29 03 - Gestión integral de riesgos

33 Riesgo de crédito.
34 Riesgo de liquidez
35 Riesgo de mercado.
36 Riesgo operacional.
37 Riesgo de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva (LA/FT/FPADM).
38 Riesgo reputacional.
39 Riesgo social y ambiental.
39 Riesgo país.
40 Riesgos emergentes.
40 Riesgo climático.
41 CIEF (Control Interno a Estados Financieros).

42 04 - El entorno centroamericano

44 Proyecciones de crecimiento por país.
45 Calificaciones de riesgo soberanas.
46 Sistema bancario centroamericano.

48 05 - Desempeño financiero

50 Activos.
52 Pasivos.
54 Adecuación de capital.
54 Resultados del período 2024.
55 Resumen del balance general y estado de resultados.

56 06 - Gestión fiscal

57 Estrategia fiscal.

59 07 - Un banco de triple valor

61 Objetivos estratégicos.
64 Principios de banca responsable.
68 Gobernanza de los asuntos ambientales y sociales.
69 Grupos de interés.
71 Consulta a grupos de interés.
73 Consulta a clientes sobre priorización temas ambientales y sociales.
75 Principales impactos.
77 Temas materiales.
78 Alineación a los ODS.
80 Avances en la gestión de derechos humanos.

81 08 - Valor económico

82 Valor económico.



87 09 - Banca empresarial

88 Propuesta de valor.
90 Gestión sostenible de nuestra cadena de suministro.

91 10 - Comprometidos con las personas

91 Comprometidos con las personas.

99 11 - Banca digital

99 Banca digital.

103 12 - La experiencia y la voz del cliente

107 Experiencia de los clientes.

110 13 - Excelencia operacional

110 Excelencia Operacional.

113 14 - Transparencia

113 Transparencia.

115 15 - Soluciones financieras simples, digitales y sostenibles

115 Soluciones financieras simples, digitales y sostenibles.

117 16 - Valor Ambiental

118 Gestión de nuestras huellas operativas.
123 Economía circular y movilidad sostenible.
125 Transformación de cartera.
127 Banca empresarial.
128 Banca consumo.
129 Estrategia climática
130 Gestión de riesgos de cambio climático.
131 Descarbonización de cartera.

137 17 - Valor Social Externo

138 Educación e inclusión financiera digital para personas.
140 Impulsando el crecimiento sostenible de las PyME en la región.
142 Inversión Social.
144 Banca Inclusiva Género.

147 18 - Valor Social Interno

148 Nuestra Gente BAC.
149 La experiencia del talento en BAC.
150 Propuesta de valor: Estrategia de talento y cultura.
153 Bienestar holístico.
154 Diversidad e inclusión.
158 Posibilidades BAC: Impacto positivo y logros en 2024
159 Acciones Positivas.

162 Glosario

167 Indices de Contenido

178 Anexos

241 Estados Financieros

01

Introducción



GRI 2.1 - 2.3 - 203.2 - 3.3

Acerca de este **informe**[1]

El presente informe anual de BAC International Corp. (BIC), en adelante BAC, ofrece un análisis detallado del desempeño financiero, estratégico y operativo de la entidad durante el año 2024.

BAC International Corporation provee, a través de su subsidiaria BAC International Bank Inc., institución bancaria panameña, una amplia variedad de servicios financieros a individuos e instituciones.

En este documento se destacan los principales logros alcanzados, incluyendo el crecimiento en sus resultados financieros, los cuales confirman la consolidación de su liderazgo en el sector financiero centroamericano, el fortalecimiento de su estrategia digital y de medios de pago, así como su compromiso con la sostenibilidad y la inclusión financiera.

A lo largo del año, BIC ha demostrado una evolución significativa, reflejada en su expansión de productos y servicios, la optimización de su estructura corporativa y la obtención de múltiples reconocimientos a nivel regional e internacional. Estos hitos han sido posibles gracias a una estrategia basada en la innovación, la transformación digital y un enfoque centrado en el cliente.

El informe también resalta la gestión de riesgos, el impacto del entorno centroamericano en sus operaciones y la consolidación de su modelo de gobierno corporativo, aspectos clave para garantizar la estabilidad y el crecimiento sostenible del grupo.

Asociado a lo anterior y comprometidos con compartir los logros de BAC con los accionistas y demás grupos de interés, este informe está enmarcado en los requerimientos de la Superintendencia de Bancos de Panamá, según el Acuerdo No.07-2014 del 12 de agosto del 2014, por el cual se establecen normas para la supervisión consolidada de los grupos bancarios, además de la Circular No. SBP-DR-0200-2015 del 22 de diciembre del 2015.

Adicionalmente, este reporte ha sido creado de conformidad con los Estándares GRI **(Global Reporting Initiative[2] o Iniciativa de Informe Global por sus siglas en inglés),** encontrando los contenidos relacionados con la gestión de los asuntos materiales en sostenibilidad, que han sido compilados en la tabla de contenidos GRI al final de este documento.

También se presentan los estados financieros separados y consolidados de BAC al cierre de 2024, elaborados en cumplimiento con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), emitidas por el International Accounting Standards Board (IASB) y autorizados por la Junta Directiva el 26 de febrero de 2025.

Más allá de los resultados financieros, BAC evoluciona como un banco centrado en la vida, “Life Centric”, al ofrecer soluciones financieras que generan impacto positivo en las personas y en el entorno. A través de la educación financiera, la simplificación de procesos y un modelo de negocio sostenible, reafirma el compromiso de transformar Centroamérica en una región más equitativa, próspera y sostenible.

Consistentemente BAC busca una optimización de los resultados, no solo económicos, sino también ambientales y sociales. En relación con estos últimos, tanto a la dimensión social externa como a la interna. BAC respeta y cumple cada uno de los **Principios del Pacto Global[3].**

Con una visión de futuro, BAC continúa apostando por la digitalización, la sostenibilidad y la excelencia en sus servicios financieros y reafirmando su propósito de reimaginar la banca, para generar prosperidad en las comunidades a las que sirve.



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

2. Global Reporting Initiative es una institución independiente, que creó el primer estándar mundial de lineamientos para la elaboración de memorias de sostenibilidad de aquellas compañías que desean evaluar su desempeño económico, ambiental y social.
3. El Pacto Global es una iniciativa voluntaria, en la cual las empresas se comprometen a alinear sus estrategias y operaciones con diez principios universalmente aceptados y derivados de declaraciones de Naciones Unidas en cuatro áreas temáticas: Derechos Humanos, Estándares laborales, Medio ambiente, Anti-corrupción

GRI 2.22 - 3.3

Mensaje del **presidente**

Estimados accionistas, clientes y grupos de interés,

El **año 2024 ha sido un periodo de crecimiento** y consolidación para nosotros en BAC International Corp. (BIC), reflejando nuestra capacidad de generar valor en todas las dimensiones en las que hemos decidido impactar. **Nuestra estrategia de Triple Valor ha impulsado resultados sobresalientes en los ámbitos económico, ambiental y social,** fortaleciendo nuestro liderazgo en la región.

Al cierre del ejercicio fiscal 2024, BAC y sus subsidiarias alcanzamos una alta rentabilidad y nos consolidamos como líderes en participación de mercado en Centroamérica, medidos por activos, cartera, depósitos y utilidad. Este año también marcó un hito estratégico, con el fortalecimiento de la atención a los inversionistas, optimizando nuestra eficiencia operativa y presencia regional.

Cerramos el año con un **crecimiento** significativo **en nuestra base de clientes, al alcanzar a más de 5.3 millones de personas,** incluyendo más de 250 mil pequeñas y medianas empresas (pymes) y decenas de miles de clientes corporativos en los seis países de la región centroamericana. Nuestro enfoque Life Centric en la segmentación ha sido clave para mejorar la experiencia del cliente, reflejándose en un incremento sostenido de nuestras métricas de satisfacción. Como resultado, el Net Promoter Score (NPS) transaccional ha mostrado una mejora constante y ha alcanzado niveles comparables con los benchmarks de la industria a nivel regional y global.

Desde una perspectiva de negocio, 2024 ha sido un año **de expansión y fortalecimiento para nuestra Banca de Empresas.** En medios de pago, logramos un crecimiento del 10% respecto a 2023, mientras que nuestra cartera empresarial cerró el año con un incremento del 14.5%. Este crecimiento reafirma nuestro compromiso con la construcción de relaciones estratégicas y de confianza con nuestros clientes, entendiendo que cada empresa enfrenta desafíos únicos y requiere soluciones financieras personalizadas.

La Banca de Personas también evolucionó positivamente en 2024, consolidando su liderazgo en la región con más de 5 millones de clientes atendidos. A través de una oferta integral de productos y servicios, seguimos facilitando herramientas innovadoras para el comercio electrónico y los medios de pago, lo que permitió un crecimiento sostenido frente al año anterior. Nuestras estrategias comerciales nos han permitido fortalecer relaciones rentables a largo plazo, ajustándonos a las necesidades específicas de cada cliente y brindando soluciones personalizadas.

Nuestra estrategia regional, presente en seis países, refuerza nuestra capacidad para ofrecer soluciones financieras simples, digitales y sostenibles, consolidando nuestro liderazgo en los sectores de emisión y adquirencia. Nuestras alianzas con las principales empresas de tarjetas a nivel mundial siguen fortaleciéndose, asegurando que nuestros clientes accedan a los mejores servicios y beneficios disponibles en el mercado. Al 31 de diciembre de 2024, los préstamos a personas, que incluyen préstamos hipotecarios, para automóviles y al consumo, representaban el 30% de nuestra cartera total de crédito. Además, en línea con nuestro objetivo de mejorar la experiencia integral de nuestros clientes, relanzamos la plataforma Mi Viaje, un exclusivo beneficio para los tarjetahabientes BAC, que optimiza la planificación y adquisición de servicios turísticos mediante una plataforma digital intuitiva y personalizada. Esta evolución mejora la experiencia del cliente, permitiéndole organizar sus viajes de manera más cómoda, eficiente y adaptada a sus necesidades.

En BAC, seguimos impulsando la **transformación digital,** consolidando nuestro liderazgo en innovación y mejorando la experiencia de nuestros clientes. En 2024, alcanzamos un **62% de usuarios frecuentes en canales digitales,** un aumento de **5 puntos porcentuales** respecto a 2023, con nuestra **aplicación móvil** consolidándose como el canal preferido. La adopción de soluciones **100% digitales** creció sustancialmente y alcanzó un **95% de las transacciones** realizadas a través de ATMs, Banca en Línea, Rapibac y Banca Móvil, reflejando la preferencia de nuestros clientes por la **comodidad, inmediatez y eficiencia** de estos servicios.

Este avance ha sido posible gracias a nuestro enfoque en la **escucha activa de los usuarios y la innovación constante,** lo que nos ha permitido desarrollar productos y servicios alineados con sus necesidades.

Reafirmamos nuestro compromiso con la sostenibilidad, al ofrecer **soluciones financieras simples, digitales y sostenibles,** generando valor económico, social y ambiental.

En los seis países donde operamos, ofrecemos soluciones de crédito con **impacto ambiental positivo,** como financiamiento para **vehículos híbridos y eléctricos, construcción sostenible, paneles solares y proyectos de energía renovable.** Asimismo, impulsamos la **inclusión financiera,** con productos diseñados para **pymes, mujeres y estudiantes,** que fortalecen su acceso a herramientas de crecimiento y desarrollo.



Como parte de nuestra estrategia **Triple Valor,** por tercer año consecutivo, medimos nuestras **huellas ambientales operativas**, incluyendo **emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), consumo de agua y materiales y generación de residuos** en toda la región. En 2024, ampliamos nuestra capacidad de **generación de energía renovable**, con la instalación de **más de 3,700 paneles solares en 31 emplazamientos,** lo cual contribuye a nuestra meta de **Carbono Neutralidad.**

Además, avanzamos en la **medición del impacto ambiental de eventos,** evaluando la huella de carbono y residuos generados, para implementar prácticas más sostenibles en futuras ediciones. También optimizamos la **gestión de materiales y residuos,** al promover el consumo responsable y la reducción de desechos en todas nuestras operaciones. Estas acciones reflejan nuestro compromiso con el liderazgo en **transformación sostenible** en la región.

En 2024, continuamos fortaleciendo nuestra apuesta por la **economía circular y la movilidad sostenible.** Expandimos la disponibilidad de la **Tarjeta BIO,** ahora con **VISA y American Express,** lo que permitió reemplazar más de **334,000 tarjetas de PVC** por versiones fabricadas con **PLA,** un bioplástico derivado del maíz, que reduce significativamente la huella ambiental.

Paralelamente, nuestra **Ruta Eléctrica BAC** alcanzó **52 estaciones de carga** en la región, facilitando más de **27,000 sesiones de carga** y promoviendo la movilidad de **cero emisiones.** Además, desarrollamos iniciativas como el **Vivero BIO BAC en Guatemala,** la **reutilización de lonas en Honduras** y la **recuperación de residuos en Costa Rica,** con cual reafirmamos nuestro compromiso con la sostenibilidad y la economía circular.

Uno de los mayores desafíos en nuestra agenda sostenible es la **descarbonización de la cartera de financiamiento.** Desde 2022, hemos avanzado en la **medición de emisiones financiadas en Banca Empresas,** y en 2024 hemos reforzado el proceso del análisis a nuestra **cartera de Vehículos e Hipotecas,** consolidando un enfoque integral. Con base en estos resultados, establecimos **objetivos de reducción alineados con la metodología SBTi,** priorizando sectores como **energía, cemento e inmuebles comerciales.** Además, fortalecimos el financiamiento de proyectos de **energía renovable y soluciones para la transición energética,** con una colocación de **US$385 millones en 2024.**

En BAC, reafirmamos nuestro compromiso con la **educación e inclusión financiera digital,** al promover hábitos de **ahorro, consumo responsable y toma de decisiones informadas.**

En 2024, capacitamos a **más de 352,000 personas,** logrando que un **51% de los participantes** formalizara el uso de productos financieros. Además, nuestra plataforma digital **Finanzas Positivas** superó las **935,000 visitas,** consolidándose como una herramienta clave para la educación financiera en la región.

En 2024, impulsamos la plataforma **yomeuno.com,** para facilitar donaciones globales y campañas de impacto. Durante el año, se registraron **más de 310,000 visitas, 194,000 usuarios** y una recaudación de **más de US$817,000,** además de capacitar a **495 fundaciones** en estrategias de recaudación y gestión.

Cerramos este informe con lo más valioso de nuestra organización: **nuestra gente BAC.** Al 31 de diciembre de 2024, contamos con **20,783 personas trabajadoras,** un crecimiento del **3.18%** respecto al año anterior. Este crecimiento responde a una estrategia sostenible que garantiza **estabilidad y una sólida propuesta de valor** para nuestro personal y sus familias.

Nuestra solidez y estructura organizacional han sido reconocidas en el **Ranking Empresarial de Merco,** destacándonos nuevamente en 2024 entre los bancos y empresas con mejor reputación. Este reconocimiento refleja nuestro compromiso por **reimaginar la banca,** generando prosperidad en la región con un impacto **económico, ambiental y social.**

Rodolfo Tabash
Presidente y CEO



GRI 2.9 - 2.11

Junta directiva

La Junta Directiva es el máximo órgano de gobierno corporativo en BAC y es responsable de la evaluación del desempeño gerencial, de la aprobación de los objetivos corporativos, estrategia y políticas clave y del cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. Está compuesta por personas altamente capacitadas y con gran experiencia, quienes forman un directorio único, el cual incluye directores ejecutivos internos, directores independientes y otros directores externos, piezas clave para el buen gobierno corporativo.

Director Ejecutivo BAC **Director Independiente** **Director Externo No Independiente**



Rodolfo Tabash E.

PRESIDENTE & CEO

desde 11/dic/2014

Máster en Administración de Empresas del Instituto Centroamericano de Administración de Empresas y Bachiller en Administración de Empresas de la Universidad de las Américas. Como presidente y CEO de la Junta Directiva, asegura un alineamiento directo de la estrategia de negocio y su correspondiente implementación operativa en BAC.



Ana María Cuellar de Jaramillo

TESORERA

desde 11/dic/2014

Contadora Pública de la Universidad Jorge Tadeo Lozano. Es consultora y participante activa de las juntas directivas de Banco de Bogotá, Megalínea, Brío de Colombia S.A., Concentrados S.A. y Crump América S.A.



Daniel Pérez

SECRETARIO

desde 21/ene/2016

Máster en Derecho con énfasis en Derecho Corporativo y Financiero de Harvard Law School. Máster en Derecho con énfasis en Derecho Financiero Comparativo y Resolución de Disputas Internacionales de Oxford University. Licenciado en Derecho, Universidad de Costa Rica. Actualmente es el Vicepresidente Sr. Corporativo de Legal y Relaciones Públicas en BAC, puesto que mantiene hasta la fecha de este informe.



Álvaro Velásquez

DIRECTOR INDEPENDIENTE

desde 11/dic/2011

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



Carlos Arcesio Paz Bautista

DIRECTOR

desde 11/dic/2014

Administrador de Negocios de la Universidad Eafit. Especialización en Mercadeo del Icesi - Eafit.



Luis Carlos Sarmiento Gutierrez

DIRECTOR

desde 15/mar/2024

MBA en Finanzas de la Johnson Graduate School of Management de la Universidad de Cornell. Ingeniero Civil de la Universidad de Miami. Presidente del Consejo de Administración de Grupo Aval. Cuenta con 40 años de experiencia profesional, de los cuales 20 han sido en el sector financiero.



Mauricio Cárdenas Müller

DIRECTOR

desde 15/mar/2024

MBA de la Escuela de Dirección y Negocios de la Universidad de la Sabana – INALDE. Licenciado en Ingeniería Electrónica de la Universidad Javeriana. Miembro suplente del Consejo de Administración de Grupo Aval.

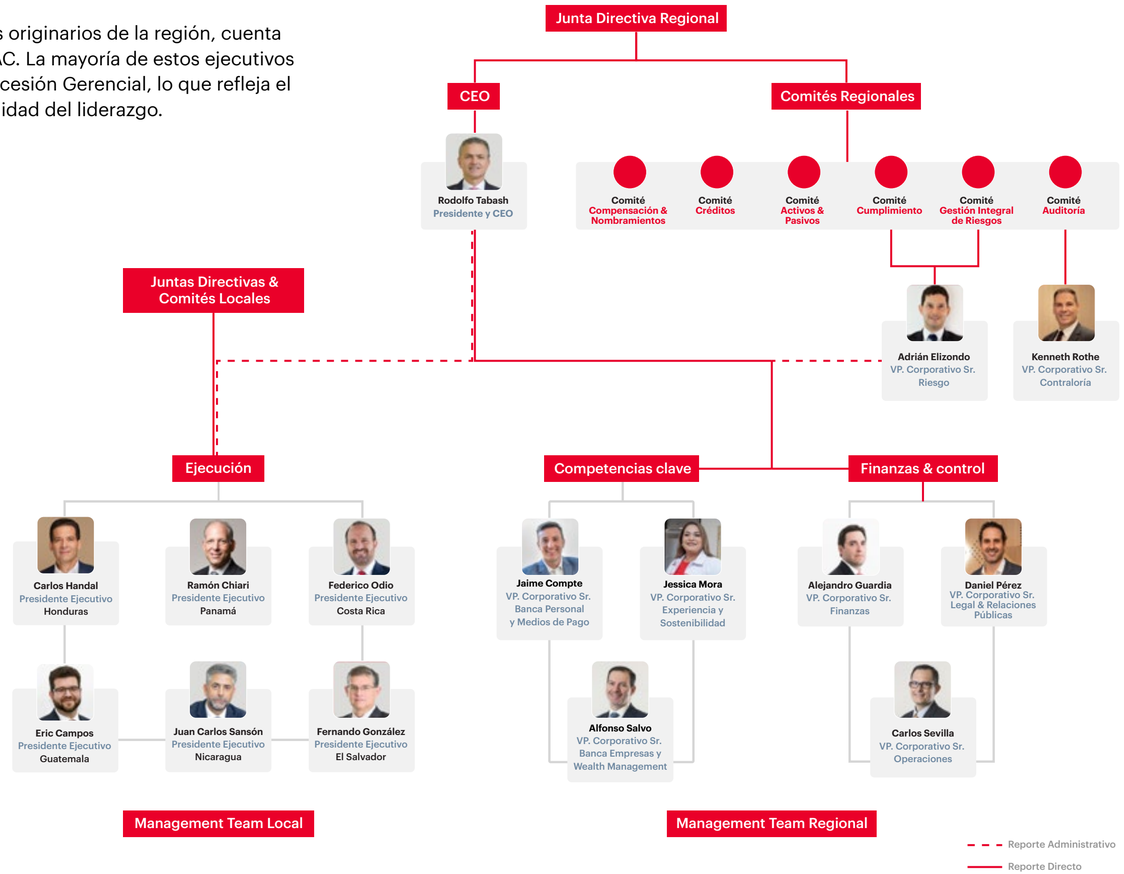
GRI 202.2 - 3.3

Estructura de **gestión**

El liderazgo de BAC está compuesto por profesionales de alto nivel, cuya trayectoria y credibilidad en la región garantizan la excelencia en la gestión y el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Este equipo, compuesto por un 93% de ejecutivos originarios de la región, cuenta con un promedio de 15 años de experiencia en BAC. La mayoría de estos ejecutivos han sido promovidos a través del programa de Sucesión Gerencial, lo que refleja el compromiso con el desarrollo interno y la continuidad del liderazgo.

Estructura nivel ejecutivo





GRI 2.6

BAC en cifras 2024

Principales indicadores [4]

Activos	Cartera	Depósitos	Patromonio	Utilidad Antes de Impuesto
$37.97 MM	$26.45 MM	$28.40 MM	$3.81 MM	$922.82 M

ROE	ROA		
19.5%	2.0%	+5 Millones de clientes	+20K Colaboradores

Posición de negocio

Líder regional en el negocio emisor y adquirente de tarjetas

#1 En Activos

#1 En Cartera

#1 En Depósitos

Canales de servicio

312 Sucursales

1,947 Cajeros automáticos

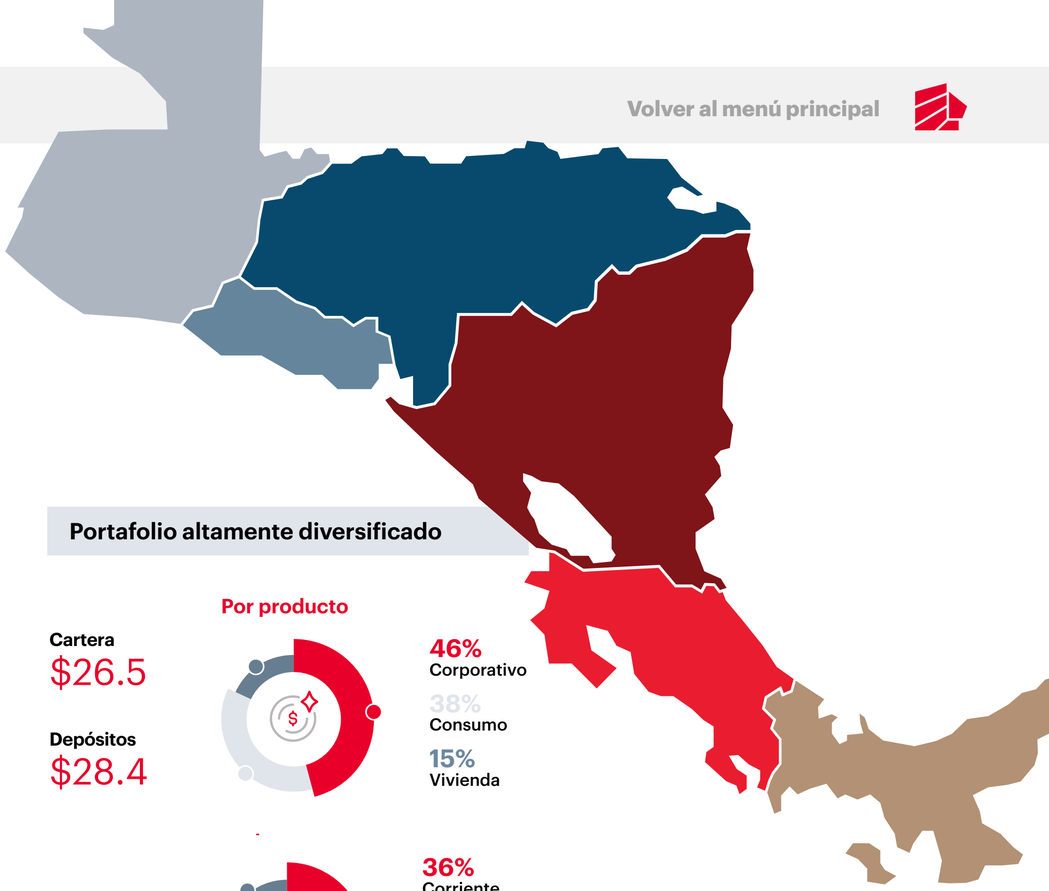
8,090 Corresponsales no bancarios

Transformación Digital

95% Clientes digitales que utilizan Banca Móvil

95% Transacciones monetarias se realizan por canales remotos

Mas de 3,3 millones de clientes digitales activos



Portafolio altamente diversificado

Cartera $26.5

Depósitos $28.4

Por producto

46% Corporativo

38% Consumo

15% Vivienda



36% Corriente

39% Plazo

24% Ahorro

Presencia en la región 2024

312	43	6	299	6
Sucursales	Autobancos	Sucursales digitales	Cajas auxiliares	Rapibancos

4. Las cifras corresponden al cierre del 2024 de Bac International Corporation,que es la holding bancaria del grupo.

Premios **y reconocimientos**

Fintech Americas

- ORO en Panamá.
  Categoría Banca Móvil.
- PLATA en Costa Rica.
  Categoría Ciberseguridad.

World Economic Magazine Awards

- Best Digital Bank Central America 2024
- Best SME Bank Central America 2024
- Best Banking CEO (Mr. Rodolfo Tabash) Central America 2024
- Best CSR Bank Central America 2024

Global Business Magazine

- Best Retail Bank Costa Rica 2024
- Best Digital Payment Solutions Costa Rica 2024
- Best Retail Bank Nicaragua 2024

Brandon Hall Group

- Best Leadership Development for Women

FICO Decisions Awards

- Industry Vanguard Award 2024

Global Finance

- Global Finance's Best Bank in Central America
- Best Bank in Costa Rica Award mean to BAC
- Best SME Bank Central America 2024

The European

- Best Bank for Financial Inclusion – Costa Rica 2024
- Bank of the Year – Costa Rica 2024
- Innovative Digital Bank of the Year – Costa Rica 2024

Global Banking & Finance review

- Best Bank for Digital Banking Services Costa Rica 2024
- Best Corporate Bank Central America 2024
- Best Retail Bank Central America 2024

Financial Alliance for Women

- Data Champion – Financial Alliance for Women - Honduras, El Salvador y Costa Rica.

Ranking EFY Fem Mejores empresas para mujeres profesionales sub-35.

Ranking MERCO de Reputación

Mapa Merco 2024: Reputación global por país

Países Merco:

Conjunto de Empresas	2022 Posición (1-100)	2023 Posición (1-100)	2024 Posición (1-100)
Costa Rica	5º	3º	2º
Guatemala	18º	18º	14º
Panamá	33º	29º	16º
Honduras*	1º Posición (1-26)*	1º Posición (1-41)*	2º
El Salvador*	3º (Posición 1-26)*	2º Posición (1-41)*	14º

Conjunto de Bancos	2022 Posición (1-100)	2023 Posición (1-100)	2024 Posición (1-100)
Costa Rica	1º	1º	1º
Guatemala	6º	2º	2º
Panamá	6º	6º	5º
Honduras*	1º	1º	2º
El Salvador*	1º	2º	3º

Países No Merco:

Conjunto de Empresas	2022 Posición (1-26)	2023 Posición (1-41)	2024 Posición (1-41)
Nicaragua	5º	2º	1º

Conjunto de Bancos	2022	2023	2024
Nicaragua	2º	1º	1º

*Los años anteriores fueron País No Merco. Es decir, la metodología del ranking contenía menos públicos de interés, y por esta razón, menos cantidad de muestra consultada.

Ranking MERCO de Talento

País	Empresa	Sector bancario
Costa Rica	1	1
Panamá	9	5

Ranking MERCO ESG

País	Empresa	Sector bancario
Guatemala	20	2
Honduras	1	1
El Salvador	7	2
Costa Rica	2	1
Panamá	18	6

País	E Environment	S Social	G Governance
Guatemala	32	17	17
Honduras	1	1	1
El Salvador	6	8	8
Costa Rica	6	1	2
Panamá	18	15	20

GRI 2.24

Adhesiones

- Pacto Global.
- Principios de Banca Responsable (PRB, por sus siglas en inglés).
- Alianza Bancaria Neto Cero (NZBA, por sus siglas en inglés).
- Asociación para la Contabilidad Financiera del Carbono (PCAF, por sus siglas en inglés).
- Alianza Financiera para las Mujeres (FAW, por sus siglas en inglés).
- Principios de Empoderamiento de las Mujeres (WEPs, por sus siglas en inglés).

UN environment programme | finance initiative
Principles for Responsible Banking

net-zero banking alliance

PCAF
Partnership for Carbon Accounting Financials

THE GLOBAL COMPACT

WOMEN'S EMPOWERMENT PRINCIPLES
Established by UN Women and the UN Global Compact Office

ONU MUJERES

FINANCIAL ALLIANCE FOR WOMEN



02

Gobierno **corporativo**



GRI 2.9 - 2.12

Estructura de gobernanza

Con el objetivo de proteger los intereses de nuestra empresa, accionistas y clientes, BAC cuenta con una estructura de gobierno corporativo sólida. Esta incluye juntas directivas, alta administración, comités y entes de control, tanto a nivel corporativo como en cada país donde opera. Su función es supervisar la gestión, monitorear la generación de valor y garantizar el uso eficiente de los recursos.

Los órganos de gobierno corporativo son responsables de definir las principales políticas y estrategias de la organización. Asimismo, garantizan que se opere con integridad, ética y en cumplimiento de las leyes y regulaciones vigentes, lo cual asegura la calidad de las soluciones financieras.

Un elemento clave del sistema de gobierno corporativo es el compromiso con la gestión de riesgos, cumplimiento y auditoría. Estas áreas operan de manera independiente de las unidades de negocio y reportan directamente a los comités de gobierno corporativo y a la Junta Directiva. Mientras que las áreas de Riesgo y Cumplimiento actúan como segunda línea de defensa, la Auditoría, también conocida como Contraloría Corporativa, representa la tercera línea de defensa. Este compromiso se refleja en la promoción de una cultura de cumplimiento y control eficiente en toda la organización.

El Código de Gobierno Corporativo establece el marco de actuación, dirección y control de BAC. Allí se detalla de manera explícita el alcance, las responsabilidades, la conformación, las normativas, las disposiciones y las políticas aplicables a los órganos de gobierno corporativo, así como los mecanismos de control para garantizar su cumplimiento.

La estructura de gobierno corporativo está alineada con las mejores prácticas internacionales y respeta rigurosamente las regulaciones locales. Cada órgano de gobierno corporativo desempeña un rol específico para contribuir al cumplimiento de los objetivos estratégicos y garantizan la transparencia ante los grupos de interés.



Nombre del órgano	Objetivo
Junta Directiva	La Junta Directiva define y aprueba las directrices para alcanzar los objetivos estratégicos, gestionar riesgos y garantizar el cumplimiento de los valores de BAC. Su propósito es generar valor para accionistas, clientes y otros grupos de interés, asegurando el cumplimiento de normas y códigos regionales. Es responsable de tomar decisiones en materia económica, ambiental y social, al actuar como el principal órgano de administración, gestión y supervisión de la entidad. Entre sus funciones se encuentran el seguimiento del plan estratégico, la aprobación de políticas, la dirección, evaluación y gestión de riesgos, así como el alineamiento con los valores institucionales de las subsidiarias. La Junta Directiva está conformada por directores con amplia experiencia en la región centroamericana y en la industria bancaria.
Equipo Gerencial	El CEO, como el principal ejecutivo de la organización, diseña y dirige la estrategia, garantizando los recursos necesarios para mantener altos estándares de calidad y cumplimiento. El presidente ejecutivo de cada país administra la operación local y gestiona la relación con los entes reguladores y los clientes. Los vicepresidentes corporativos supervisan la operación regional, evalúan el desempeño, monitorean la gestión y proponen políticas y estándares alineados con las mejores prácticas internacionales.
Juntas Directivas y Comités Locales	Garantizan la ejecución de la estrategia, contribuyen al conocimiento del mercado local y supervisan los límites de concentración de riesgo de la entidad, cumpliendo con las regulaciones aplicables en cada jurisdicción. En las sesiones participan los directores de la Junta Directiva, el CEO y asesores externos e invitados, según sea necesario.

Comités:

Comité Regional de Auditoría	Asesora a la Junta Directiva en la supervisión de la calidad e integridad de los informes financieros de BAC, dirigidos a accionistas, inversionistas y clientes. Además, evalúa la eficacia del sistema de control interno, las medidas de gobierno y la gestión de riesgos de la matriz. Asimismo, revisa y supervisa el desempeño de la auditoría externa e interna.
Comité Regional de Gestión Integral de Riesgos	Brinda asesoría a la Junta Directiva Regional en la definición y cumplimiento de lineamientos, procesos, metodologías y controles para la administración integral de riesgos de BAC. Supervisa la gestión de riesgos en todos los países donde opera, incluyendo el SARAS (Sistema de Análisis de Riesgo Ambiental y Social).
Comité Regional de Cumplimiento	Asesora a la Junta Directiva Regional en la supervisión del sistema de administración de riesgos asociados a la legitimación de activos, financiamiento del terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva. Fomenta la cultura de cumplimiento en todas las jurisdicciones donde BAC opera y vela por el cumplimiento de las leyes y regulaciones locales en materia de cumplimiento normativo.
Comité Regional de Compensación y Nombramientos	Define el marco de actuación para la selección de miembros de la Junta Directiva y de integrantes externos en los comités de gobierno corporativo y asegura que los candidatos cumplan con los requisitos establecidos. Asimismo, supervisa el diseño y funcionamiento del sistema de retribución en BAC.
Comité Regional de Crédito	Evalúa y aprueba créditos conforme a la matriz de atribuciones establecida. Además, la Junta Directiva ha delegado en este comité la responsabilidad de formular propuestas para mejorar las políticas, procesos y procedimientos relacionados con la aprobación de créditos y provisiones para cuentas incobrables.
Comité Regional de Activos y Pasivos (ALICO)	Asesora a la Junta Directiva Regional en la definición y aplicación de políticas, metodologías y límites para la gestión de activos y pasivos, con el objetivo de mitigar el riesgo de liquidez, riesgo de mercado y otros riesgos financieros.



GRI 2.9 - 2.10 - 2.11

Composición, nominación y selección **del máximo órgano de gobierno y sus comités**

El proceso de selección de las juntas directivas y comités se desarrolla bajo criterios de imparcialidad y equidad, para garantizar la ausencia de cualquier tipo de discriminación por motivos de raza, género, sexo, religión, ideología política o pertenencia a poblaciones diversas, incluidas personas LGTBIQ+.

Este procedimiento tiene como objetivo identificar candidatos altamente calificados que posean las competencias necesarias para desempeñar sus funciones con eficacia y responsabilidad.

Para asegurar que los candidatos cumplen con el perfil adecuado, previo a su nombramiento se evalúan los siguientes criterios de idoneidad:

- Conocimientos, habilidades y experiencia acordes con el tamaño, la complejidad y el perfil de riesgo de la entidad.
- Historial de integridad y buena reputación, así como solvencia moral y económica.
- Disponibilidad de tiempo suficiente para ejercer adecuadamente sus responsabilidades.



Criterios de exclusión

No podrán desempeñarse como miembros de juntas directivas ni comités aquellas personas que:

- Hayan sido condenadas en cualquier jurisdicción por delitos como blanqueo de capitales, tráfico ilícito de estupefacientes, estafa, tráfico ilegal de armas, tráfico de personas, secuestro, extorsión, peculado, corrupción de servidores públicos, actos de terrorismo, tráfico internacional de vehículos, manipulación de mercado, uso de información privilegiada, fraudes, sobornos, crímenes financieros o cualquier otro delito contra la propiedad o la fe pública.
- Estén impedidas para ejercer el comercio o actividades relacionadas con servicios financieros en cualquier jurisdicción.
- Hayan sido declaradas en quiebra o en concurso de acreedores o encontradas responsables de la quiebra de una entidad en cualquier jurisdicción.
- Hayan sido identificadas por reguladores locales o internacionales como responsables de acciones que derivaron en la liquidación forzosa, intervención o quiebra de una entidad financiera.

Incorporación de miembros independientes

Con el propósito de garantizar mecanismos de control y equilibrio, se integran miembros independientes en las juntas directivas y comités. Estos se caracterizan por:

- No tener responsabilidades de gestión dentro de la entidad.
- No estar sujetos a influencias internas o externas, ya sean de carácter político o relacionadas con la propiedad, que puedan comprometer su imparcialidad y objetividad en la toma de decisiones.

Este enfoque refuerza la transparencia, el gobierno corporativo y la integridad institucional, al asegurar que los órganos de gobierno operen bajo los más altos estándares éticos y de cumplimiento normativo.

GRI 2.15 - 2.18

Gestión de conflictos de interés

BAC, reconoce y respeta el derecho de las personas colaboradoras, miembros de comités de gobierno corporativo y directores de la Junta Directiva de participar en actividades extralaborales, ya sean financieras, comerciales u otras afines, siempre que sean legales y no generen conflictos con sus responsabilidades.

Para garantizar una gestión adecuada, se han establecido políticas sólidas con directrices generales para la identificación, comunicación, administración y control de los conflictos de interés que pudieran surgir.

Cada año, todas las personas colaboradoras, miembros de comités de gobierno corporativo y directores de la Junta Directiva de las subsidiarias completan una Declaración de Conflictos de Interés. En esta declaración, deben detallar cualquier interés, directo o indirecto, que pudiera percibirse como un factor que afecte su juicio y toma de decisiones en el desempeño de sus responsabilidades.

El talento de BAC, miembros de comités de gobierno corporativo y directores de la Junta Directiva que identifiquen o formen parte de un posible o aparente conflicto de interés o que tengan dudas sobre su configuración deberán abstenerse de realizar la operación, participar en la toma de decisiones o influir en el resultado de estas. En caso de que accionistas, directores de la Junta Directiva o miembros de comités de gobierno corporativo enfrenten una posible situación de conflicto de interés, deberán informar a los demás integrantes del órgano correspondiente y retirarse de la sesión mientras se discute el tema, dejando constancia en el acta de la reunión.

Estas disposiciones están documentadas en nuestro Código de Integridad y Ética, la Política Corporativa de Gestión de Conducta y la Política Corporativa Antisoborno y Anticorrupción.



GRI 2.14 - 2.18

Autoevaluación del desempeño de la junta directiva y comités

Anualmente, se realiza una autoevaluación del desempeño de los órganos de gobierno corporativo. En este proceso, los miembros de comités y juntas directivas expresan su opinión mediante un formulario que evalúa: a) el desempeño individual del director o miembro y b) el desempeño colectivo de la Junta Directiva o comité. Esta evaluación abarca aspectos relacionados con la planificación, la estructura y los procedimientos de operación, así como el cumplimiento de las funciones y prácticas de gobierno específicas de cada órgano.

Además, se lleva a cabo un seguimiento riguroso de la asistencia de cada miembro a las sesiones, así como de las mejoras y logros alcanzados durante el período evaluado. Con esta información, se genera el Informe Anual de Labores de Órganos de Gobierno Corporativo, el cual garantiza la rendición de cuentas y fomenta un proceso de mejora continua, al asegurar que el gobierno corporativo cumpla con los más altos estándares de gestión.

Los resultados del proceso de autoevaluación de los órganos de gobierno corporativo para el año 2024 fueron satisfactorios y se presentan en el siguiente cuadro:

Evaluación de desempeño de juntas directivas y comités:

95.4%
JD BAC International Corporation (BIC)

97.4%
Comité de Cumplimiento (BIC)

100%
Comité de Auditoría (BIC)

85.3%
Comité de Activos Y Pasivos (BIC)

91.6%
Comité de Gestión Integral De Riesgos (BIC)

99.4%
Comité de Crédito (BIC)

Escalamiento de situaciones relevantes a la junta directiva

La Junta Directiva, como máximo órgano de gobierno, recibe notificaciones periódicas de las áreas de control y negocio, las cuales generan informes sobre situaciones relevantes, con el objetivo de abordar cada tema y resolver su causa raíz. Entre las principales preocupaciones e informes que se presentan se incluyen:

- Hallazgos y recomendaciones identificados por reguladores y/o auditorías internas y externas.
- Multas y/o llamadas de atención por parte de reguladores.
- Cambios relevantes en normativas que impacten la operación.
- Indicadores clave de riesgo, con énfasis en aquellos que excedan el apetito de riesgo.
- Conflictos de interés y las acciones adoptadas por la administración.
- Indicadores macroeconómicos y su posible impacto en la estrategia corporativa.
- Avances en el cumplimiento de metas estratégicas, con especial atención a desviaciones.

Los mecanismos utilizados para abordar y resolver estas situaciones se centran en la definición de planes de acción con la asignación de responsables específicos, cuyo nivel jerárquico varía según el tema, para garantizar su cumplimiento. Además, se realizan seguimientos periódicos en sesiones de la Junta Directiva y/o comités de gobierno corporativo.



GRI 2.16 - 2.23 - 205.1 - 205.2 - 205.3 - 3.3 - 4.15

Ética y transparencia

Código de integridad, ética y política anticorrupción.

La cultura organizacional de BAC se fundamenta en el compromiso con los más altos estándares de ética y transparencia en la conducta empresarial. Para garantizarlo, la organización cuenta con un Código de Integridad y Ética, aprobado por la Junta Directiva y de aplicación obligatoria en todas sus subsidiarias.

Este código establece las pautas generales de comportamiento que deben seguir todas las personas colaboradoras y directivos, de tal forma que asegure que sus acciones estén alineadas con los valores corporativos, las normativas laborales y los principios éticos esenciales para fortalecer la transparencia y la integridad en las relaciones internas, así como en la interacción con terceros, el medioambiente y la sociedad.

En BAC, la ética no se limita al cumplimiento normativo, va más allá. Por ello, el Código de Integridad y Ética se sustenta en 15 principios fundamentales que rigen la forma en que se opera y desarrolla todas las actividades, para garantizar un entorno de confianza, responsabilidad, transparencia y compromiso con el bienestar de sus públicos de interés.

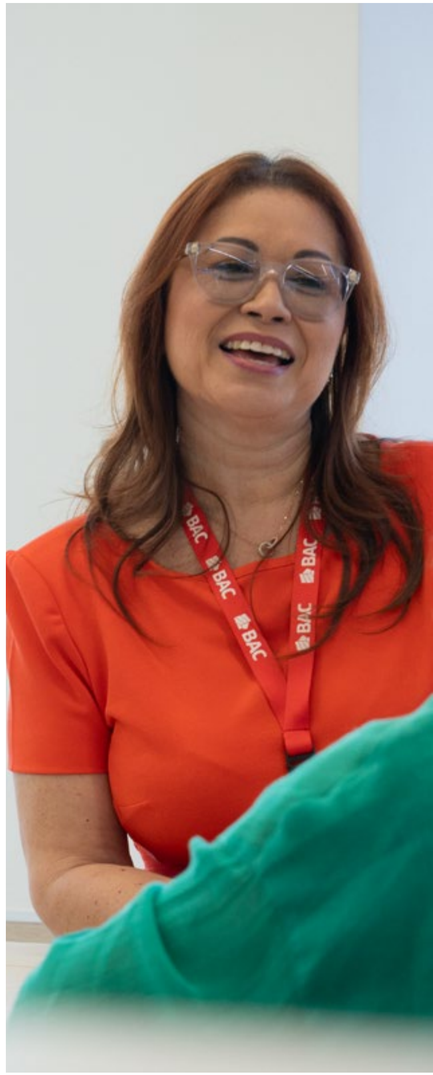
Código de integridad y ética

En este Código de Integridad y Ética trazamos las directrices generales de comportamiento que debemos mantener y practicar a diario tanto los directivos, los miembros externos de comités, los colaboradores, y las terceras partes intermediarias que representan a BAC o a cualquiera de sus subsidiarias.

15 principios

Somos confiables.	Velamos por la seguridad y una adecuada gestión de crisis.	Protegemos nuestra imagen y reputación.
Buscamos la excelencia.	Respetamos la propiedad intelectual.	Promovemos un ambiente respetuoso y sin discriminación.
Somos responsables con el medio ambiente, la higiene y la seguridad.	Manejamos de forma adecuada la información privilegiada.	Cuidamos la privacidad y confidencialidad de la información.
Tenemos cero tolerancia ante la corrupción y el soborno.	Promovemos la libre competencia.	Escuchamos tus inquietudes y denuncias.
Tenemos cero tolerancia ante el lavado de activos, financiamiento al terrorismo y otros ilícitos.	Prevenimos los conflictos de interés.	Entendemos las consecuencias de no cumplir.

EN BAC, TODAS LAS PERSONAS, TODOS LOS DÍAS
Y EN TODO LUGAR ACTUAMOS CON INTEGRIDAD Y ÉTICA.



Política anticorrupción

Durante 2024, BAC obtuvo excelentes resultados en sus indicadores de gestión anticorrupción, en los cuales mantuvo una notable consistencia, en comparación con 2023.

100% de la Gente BAC con acceso al Código de Integridad y Ética y a la Política Anticorrupción aprobados por Junta Directiva.

100% de Directores de Junta Directiva comunicados y sensibilizados sobre tendencias de integridad, ética, anticorrupción en la región.

99% de la Gente BAC completó el curso virtual de integridad y ética y de anticorrupción, los faltantes se debieron a incapacidades.

192 operaciones evaluadas para prevenir corrupción en toda la región. 108 regalos e invitaciones, 27 donaciones, 38 patrocinios y 19 conflictos de interés.

100% de proveedores con Compromiso de Integridad, Ética y Anticorrupción firmado.

0 casos de corrupción confirmados en la región.

0 contribuciones públicas/ políticas en nombre de BAC o en nombre propio con recursos de BAC.



La Política Anticorrupción de BAC se alinea con marcos de referencia internacionales y se aplica a todas las compañías que forman parte del grupo. Esta política abarca a toda la Gente BAC, incluyendo a la alta administración, los directores de los órganos de gobierno corporativo y los terceros que prestan servicios a la compañía, quienes son sometidos a un proceso de debida diligencia antes de su contratación.

BAC se rige por los siguientes principios para prevenir la corrupción:

- Toda la Gente BAC y los directivos deben llevar a cabo sus negocios de manera justa, honesta, responsable y transparente. Por lo tanto, todas las formas de corrupción, incluidos los pagos de facilitación, están estrictamente prohibidas.
- Toda la Gente BAC y los directivos deben informar cualquier situación que pueda representar un posible conflicto de interés tan pronto como la identifiquen y antes de tomar cualquier decisión.
- Se han habilitado canales de denuncia para el talento de BAC, directivos y terceros. Toda denuncia recibida a través de estos medios es investigada rigurosamente, garantizando la confidencialidad, el anonimato de los denunciantes y la aplicación de las medidas correspondientes.

Principales riesgos de corrupción

BAC monitorea periódicamente y mantiene bajo estricto control los siguientes riesgos de corrupción:

- Establecimiento de relaciones con terceros intermediarios (TPI) fuera de las políticas establecidas mediante actos corruptos.
- Compra y recepción de bienes o servicios que no cumplen con las especificaciones u obligaciones pactadas (precios, cantidad, calidad, oportunidad, proveedor), debido a actos de corrupción.
- Pago de salarios, comisiones, bonificaciones o compensaciones fraudulentas a empleados ficticios mediante actos de corrupción.
- Realización de transacciones fuera de condiciones de mercado debido a prácticas corruptas.
- Asunción de responsabilidades por posibles actividades corruptas de empresas adquiridas, asociadas y/o negocios conjuntos.
- Ofrecimiento, entrega y recepción de beneficios económicos, dádivas o promesas de pago para agilizar o favorecer procesos comerciales y/o de contratación con terceros.
- Omisión o divulgación insuficiente o tardía de violaciones a las disposiciones anticorrupción.
- Entrega de dinero, bienes de valor y/o donaciones con fines políticos o sociales con el propósito de obtener beneficios indebidos.
- Realización de acuerdos extraoficiales con entidades de la misma industria para manipular el mercado en temas como precios y tasas (cartelización).
- Formalización y registro de gastos no autorizados o sin soporte para beneficio propio o de terceros mediante actos de corrupción.
- Ejecución de actividades ilícitas a través de procesos de subcontratación.
- Manipulación de registros contables para ocultar operaciones indebidas mediante actos de corrupción.

El establecimiento y cumplimiento de la Política Anticorrupción y del Código de Integridad y Ética son promovidos desde la Junta Directiva, lo que demuestra el alto compromiso de BAC con la transparencia y el cumplimiento de leyes y regulaciones.

Obligación de denunciar

Comprometido con los más altos estándares éticos en cada mercado donde opera, BAC prohíbe cualquier forma de acoso, discriminación o represalia contra el talento de BAC, directivos o terceros que hayan cumplido con su obligación de presentar una denuncia o que hayan colaborado de buena fe en una investigación interna o externa.

La violación de las políticas de ética y anticorrupción de BAC constituye una falta grave que puede derivar en sanciones disciplinarias e incluso ser causal de despido.

BAC promueve que toda la Gente BAC, los miembros de comités y directores de junta, así como los terceros que prestan servicios a la compañía expresen libremente sus preocupaciones sobre posibles prácticas ilegales o no éticas en relación con las políticas internas, leyes o regulaciones aplicables.



GRI 2.26

Canales de denuncia

Ombudsperson

BAC es una de las empresas líderes a nivel mundial en la implementación de la figura del Ombudsperson, un canal diseñado para que las personas colaboradoras puedan expresar inquietudes o denunciar situaciones que afecten el ambiente laboral.

Actualmente, BAC cuenta con 18 Ombudspersons en los países donde opera. Cada uno de ellos reciben capacitación continua para desempeñar este rol adicional a sus funciones diarias. La importancia de este canal es tal que se ha establecido un Foro Regional dedicado a definir líneas de acción para fomentar su uso y fortalecer la cultura de transparencia dentro de la organización.

Línea ética

BAC dispone de una Línea Ética que permite realizar denuncias de manera anónima. Este canal, administrado por la Auditoría Corporativa, está disponible para el público en general y los grupos de interés a través del sitio web de BAC. Su propósito es garantizar el cumplimiento de los estándares éticos y prevenir posibles casos de fraude, malas prácticas y situaciones irregulares dentro de BAC y sus entidades vinculadas.

Línea Ética de BAC





GRI 2.27

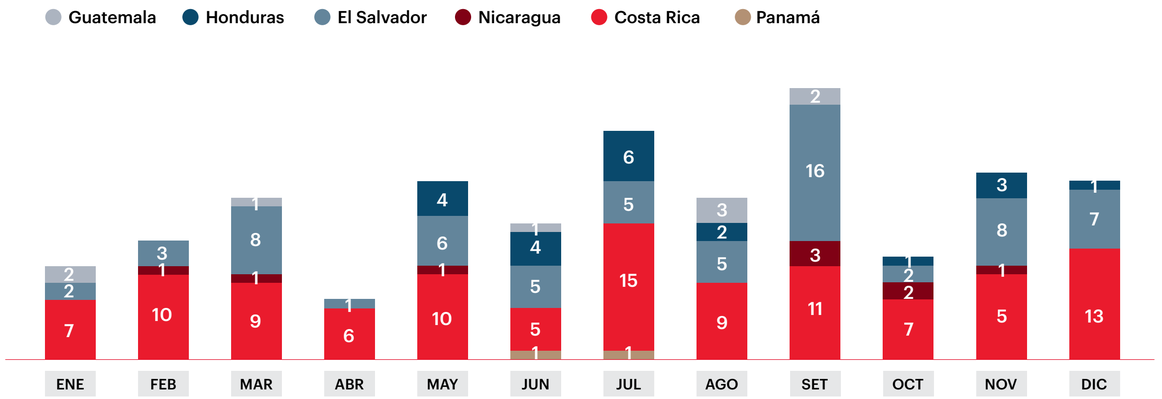
Cambios regulatorios en 2024

BAC realiza un seguimiento constante de los cambios regulatorios que afectan a las entidades en los países donde opera. Durante 2024, se emitieron 221 cambios regulatorios en la región; septiembre fue el mes con la mayor cantidad de modificaciones recibidas por parte de los reguladores.

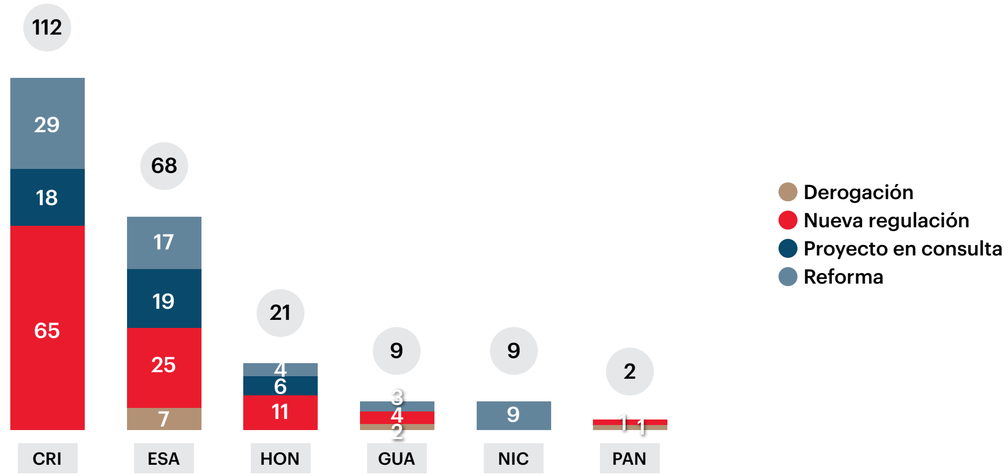
Cada uno de estos cambios fue analizado, identificando sus impactos, requerimientos y las acciones necesarias para su cumplimiento. Se asignaron responsables y se establecieron planes estructurados a nivel interno para garantizar el cumplimiento estricto de las normativas aplicables.

A continuación, se presentan los cambios distribuidos por país y por naturaleza regulatoria, además de un comparativo con años anteriores.

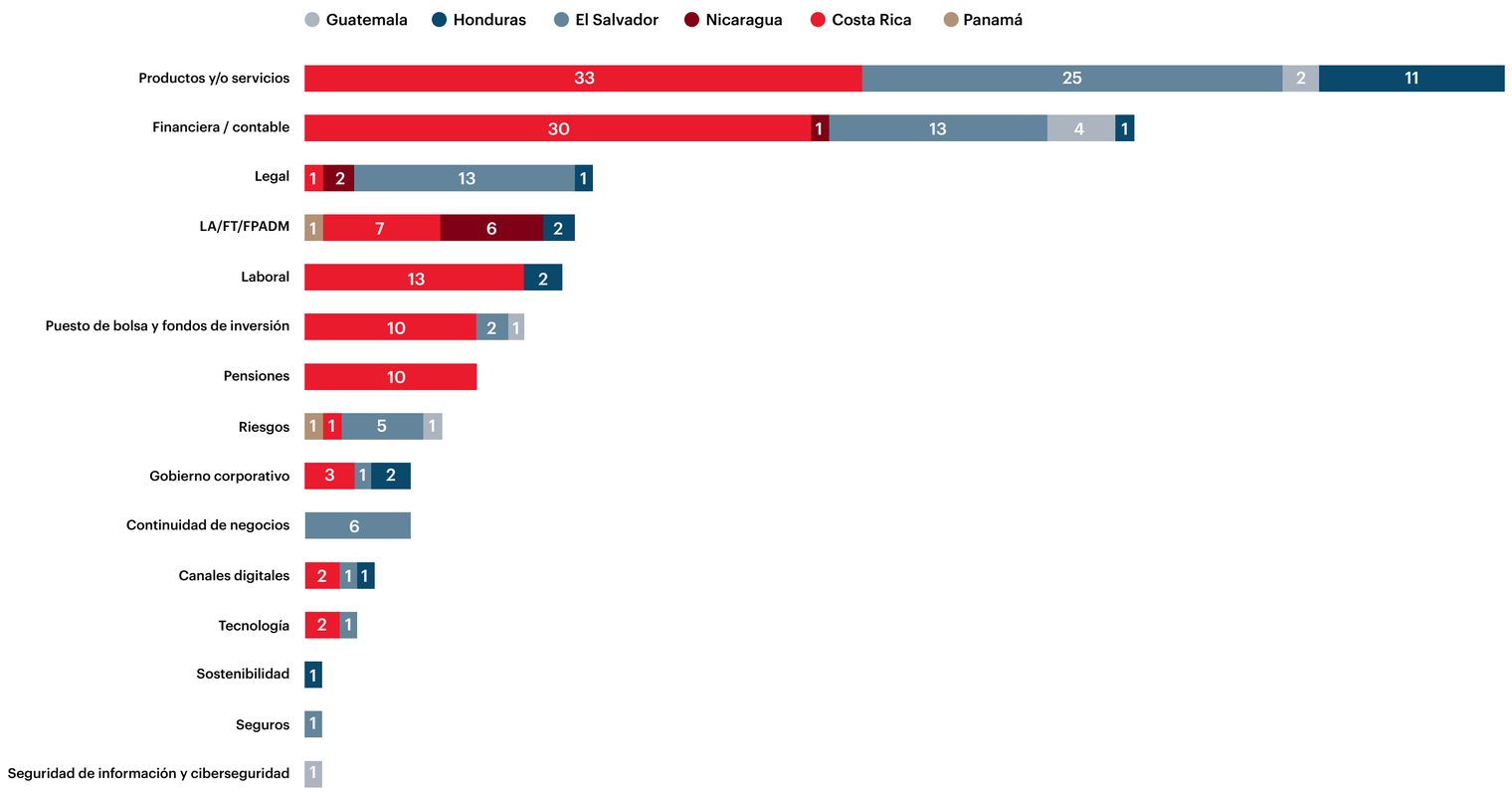
Cantidad de cambios regulatorios 2024 por mes



Cantidad de cambios regulatorios 2024 según tipo



Categorías de los cambios regulatorios





Los principales cambios regulatorios que se presentaron durante 2024 en los países donde BAC opera estuvieron principalmente enmarcados en nuevas regulaciones, así como en proyectos en consulta que fueron sometidos a análisis. En estos casos, se enviaron los comentarios correspondientes a los reguladores cuando fue requerido.

Principales nuevas regulaciones 2024

Guatemala

Tarjetas de crédito/débito
- Divulgación de información de tasas de interés otros cargos en operaciones de tarjeta de crédito.
- Reglamento de tarjetas de crédito.
- Ley de tarjetas de crédito.

Canales electrónicos
- Jm-91-2024 reglamento de medidas de seguridad en canales electrónicos.

El Salvador

Protección de datos
- Ley de protección de datos personales.

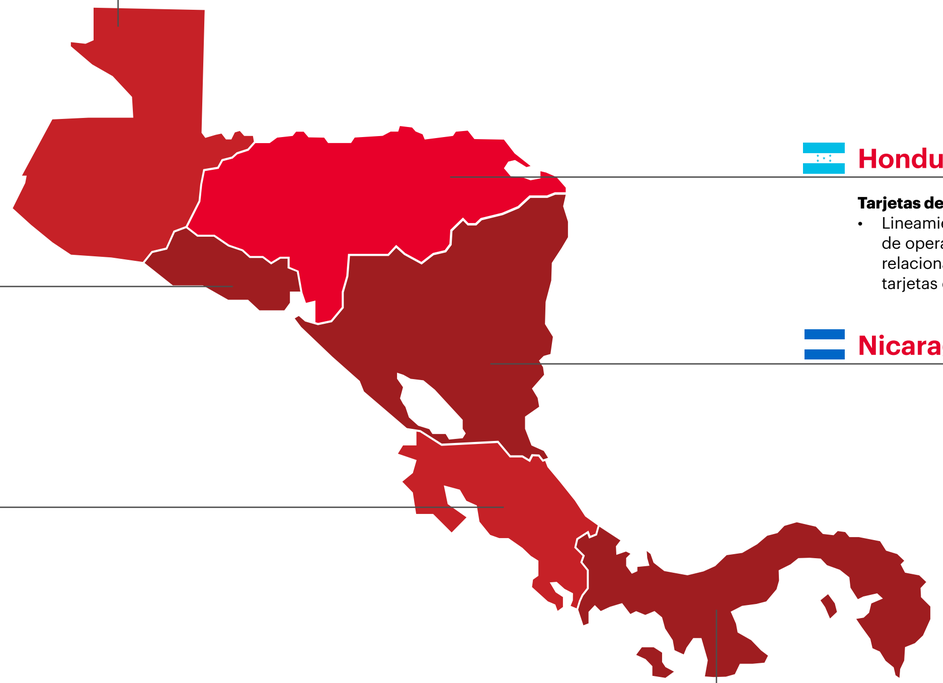
ASG
- Normas técnicas para la gestión de riesgos ambientales y sociales.

Costa Rica

Prevención LAFT y/o ABAC
- Beneficiario final e información del registro de transparencia y beneficiarios finales.
- Protección de las personas denunciantes y testigos de actos de corrupción contra represalias laborales.
- Actualización del rol de auditor externo laft para las entidades financieras.

Riesgo liquidez
- Envío información clase de datos indicador de financiamiento neto estable (ifne) y período de pruebas.

Riesgo ti y/o ciberseguridad
- Lineamientos generales del reglamento general de gobierno y gestión de la tecnología de información, acuerdo conassif 5-24.
- Acuerdo conassif 5-24 reglamento general de gobierno y gestión de la tecnología de la información.



Honduras

Tarjetas de credito/débito
- Lineamientos mínimos para la prevención de operaciones no reconocidas relacionadas con tarjetas de débito y tarjetas de crédito y financiamiento.

Nicaragua

Panamá

Gobierno corporativo
- Resolución general Sbp-Rg-R-2024-00375 información remitida a la sbp debe ir firmada por ejecutivo de alta dirección.

Adecuación de capital
- Acuerdo 5-2023 normas sobre colchón de conservación de capital



Principales proyectos en consulta 2024

Guatemala

El Salvador

- Normas técnicas para el registro de revalúos de inmuebles de las entidades financieras.
- Nomas técnicas sobre el otorgamiento de créditos a personas relacionadas con los bancos y sociedades de ahorro y crédito.
- Instructivo para el funcionamiento del directorio de información solicitada del sistema financiero (DISFI).
- Normas técnicas para realizar operaciones y prestar servicios por medio de corresponsales financieros.

Costa Rica

- Normas para la valoración de activos, valoración de garantías de crédito y valoración de bienes asegurados por las instituciones supervisadas.
- Reformas a la ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, legitimación de capitales... No. 7786.



Honduras

- Normas para la valoración de activos, valoración de garantías de crédito y valoración de bienes asegurados por las instituciones supervisadas.
- Lineamientos para prevención de operaciones no reconocidas con tarjetas.

Nicaragua

Panamá

Algunos de estos cambios regulatorios requirieron ajustes en procesos internos, los cuales fueron implementados dentro de los plazos establecidos, para garantizar el cumplimiento según la fecha de entrada en vigencia de cada caso.

Los órganos de gobierno corporativo se mantuvieron informados sobre el progreso, las implicaciones y las acciones necesarias y se tomaron las decisiones pertinentes para asegurar el cumplimiento de cada regulación.

Principales cambios regulatorios 2024 (reformas)



Guatemala

Riesgo operacional
- Reglamento para la administración del riesgo operacional

El Salvador

Transparencia en información
- Normas técnicas para la transparencia y divulgación de la información de los servicios financieros bancarios.

Canales electrónicos
- Instructivo para la administración y operaciones de pagos masivos.

Cheques
- Instructivo para la administración y operación de la compensación de cheques administrados por el BCR.

Costa Rica

Gobierno corporativo
- Reglamento de gobierno corporativo (criterios para directores independientes).
- Reglamento sobre autorizaciones de entidades supervisadas por la SUGEF, y sobre autorizacione y funcionamiento de grupo y conglomerado financiero.

Transparencia en información
- Reglamento sobre divulgación de información y publicidad de productos financieros.

Honduras

Adecuación de capital
- Normas para la adecuación de capital, coberturas de conservación y coeficiente de apalancamiento aplicables a las instituciones del sistema financiero.

Canales electrónicos
- Servicios de pagos electrónicos (Epspe) e instituciones no bancarias de dinero electrónico (Indel) circular no.017-2024.

Prevención LAFT y/o ABAC
- Normas para la apertura, manejo y cancelación de las cuentas de depósito diferenciadas en aplicación de la ley de financiamiento, transparencia y fiscalización a partidos políticos y candidatos.

Panamá

Nicaragua

Prevención LAFT y/o ABAC
- Ley de la unidad de análisis financiero.
- Reglamento de la ley no. 977, Ley contra el lavado de activos, el financiamiento al terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva.
- Ley de prevención, investigación y persecución del crimen organizado y de la administración de los bienes incautados, decomisados y abandonados.

03

Gestión integral **de riesgos**



GRI 2.12 - 201.2 - 3.3

Gestión y control de riesgos

El compromiso de BAC con la gestión y el control de riesgos es un pilar fundamental de su estrategia corporativa. Se fomenta una cultura de responsabilidad y un entorno de control en todas las actividades y niveles de la entidad. Gracias a esta estrategia, se han logrado resultados significativos en el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Riesgo de crédito

- Crecimiento de la cartera consolidada: 12.72%, con un enfoque en el segmento Corporativo y Tarjeta de Crédito en términos absolutos y en Consumo en términos porcentuales respecto a diciembre de 2023.
- Crecimiento histórico: La cartera alcanzó aproximadamente US$3,000 millones, una cifra histórica para BAC.
- Calidad de cartera: Se mantiene un costo de riesgo anual del 2.06%, lo cual refleja un fuerte crecimiento en la cartera.
- Índices de calidad de cartera: Los índices de mora 30+ y 90+ se mantienen en niveles similares a 2023, a pesar del crecimiento y el mayor costo de riesgo en 2024. Esto demuestra una excelente gestión del portafolio.
- Coberturas de provisión: La provisión del balance cubre la cartera vencida 90+ en un 240% y el Non Performing Loan en un 115%, lo que refleja una posición sólida de provisiones ante eventuales pérdidas.

Riesgo de liquidez y mercado

- Sólida posición de liquidez e inversiones: al cierre de 2024, BAC cuenta con US$10,225 millones en liquidez.
- Portafolio de inversiones: El 48% del portafolio de inversiones y equivalentes de efectivo tiene un vencimiento menor a un año.
- Protección del patrimonio: Se mantiene una posición larga en dólares para mitigar el impacto de las fluctuaciones de las monedas locales.





Riesgo operacional

- Durante los últimos cuatro años, las pérdidas operativas se han mantenido por debajo del apetito de riesgo establecido en BAC, evidenciando una gestión eficaz y proactiva.
- Se implementaron mejoras en el modelo de monitoreo preventivo de controles sobre el Reporte Financiero, incluyendo la ejecución y el diseño estándar de controles.
- El 93% de los controles de riesgo operacional evaluados durante el período (más de 1,100 controles) obtuvieron una calificación satisfactoria en su diseño y efectividad.
- En concientización sobre ciberseguridad, se logró un 100% de participación de la Gente en programas de formación, incluyendo simulaciones de phishing, lo que resultó en una notable disminución de vulnerabilidades internas.
- Se establecieron planes de respuesta a incidentes y protocolos de recuperación, lo cual mejoró la capacidad de la organización para responder a posibles ciberataques y garantizar la continuidad operativa ante crisis.

Riesgo de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva (LA/FT/FPADM)

- Implementación del modelo de contexto externo/interno de cumplimiento, con un impacto directo en la gestión de riesgos LAFT.
- Optimización del 66% en la carga de transacciones en el sistema de monitoreo transaccional (SMT), mejorando el enfoque de recursos según segmentación de riesgo.
- Inicio de la centralización regional del sistema de monitoreo Sentinel y diseño de reglas base regionales.





Riesgo país

- En 2024, se fortaleció el procedimiento de identificación de operaciones crossborder, incorporando casillas que facilitan la clasificación de estas transacciones.
- Automatización del cálculo y seguimiento del riesgo país, logrando mayor eficiencia y reduciendo la carga operativa.
- Los resultados del ejercicio de pruebas de tensión para el modelo de riesgo país fueron satisfactorios, con lo cual se cumplieron los objetivos regulatorios.

Riesgos emergentes

- BAC mantiene un seguimiento constante de los riesgos emergentes más relevantes en la región y alinea su gestión con las tendencias internacionales y la visión del Foro Económico Mundial y los reguladores regionales.

Riesgo social y ambiental

- Implementación del Sistema de Análisis de Riesgo Ambiental y Social, que integra criterios de sostenibilidad en la evaluación de riesgos asociados a actividades financiadas.

Riesgo climático

- BAC utiliza un modelo de madurez basado en TCFD (Task Force on Climate-related Financial Disclosures) para gestionar riesgos físicos y de transición relacionados con el cambio climático.
- Se midieron las emisiones de las carteras y se establecieron objetivos de reducción, para lo cual se utilizaron metodologías como PCAF (Partnership for Carbon Accounting Financials) y SBTi (Science Based Targets Initiative).

Riesgo de crédito

La cartera a nivel regional tuvo un incremento histórico de aproximadamente US$3 mil millones, con un enfoque significativo en el segmento corporativo y tarjetas de crédito, alcanzando un crecimiento del 12.7%, cercano al máximo en los últimos cinco años y concentrado en Costa Rica, Panamá y Guatemala.

A pesar de este crecimiento histórico, la gestión del portafolio solo experimentó un leve incremento en el costo del riesgo, alcanzó el 2.06% (vs. 1.76% en 2023). Se mantiene una gestión sostenible y saludable del portafolio, con movimientos controlados en los niveles de incobrables en productos como tarjetas de crédito y en casos puntuales de créditos corporativos que requirieron análisis específicos para mitigar riesgos y ajustar coberturas.

Durante 2024, se mantuvo un enfoque constante en la optimización de los parámetros de provisión bajo las normas NIIF9, asegurando que las metodologías utilizadas reflejaran los comportamientos propios de cada portafolio, con revisiones periódicas para su actualización.

En el caso del portafolio de empresas, se consolidó la implementación del flujo de originación de crédito empresarial (OCE), lo que permitió dar continuidad a las fases de formalización y desembolso, logrando la automatización total del proceso. Este proyecto forma parte de una iniciativa organizacional destinada a mejorar la eficiencia en los procesos y reducir los tiempos de atención en banca de empresas.

Como parte de las herramientas prospectivas para la toma de decisiones, se desarrolló, en conjunto con otras áreas, el Índice de Consumo BAC (IC-BAC), el cual mide la intensidad del consumo en diferentes momentos del tiempo, utilizando datos anónimos de tarjetas de crédito y débito. Este índice ofrece una visión precisa del comportamiento del consumidor, ya que elimina variables que podrían distorsionar los resultados, como cambios estacionales, inflación y otros factores macroeconómicos.

Dando continuidad a la estrategia de impulso del segmento MiPymes, se desarrolló e implementó diversas iniciativas enfocadas en fortalecer el financiamiento prudente para estas empresas, priorizando un servicio simple y automatizado. Como resultado, se logró un crecimiento interanual del 11.8%, con un nivel de mora controlado en 2.4%, lo que demuestra la solidez del portafolio, a pesar de que el mayor crecimiento se dio en el subsegmento de Microempresa.

BAC continúa generando soluciones crediticias alineadas con un enfoque cliente-céntrico, adaptando su oferta a las necesidades específicas de los segmentos estratégicos de la organización. Esto ha permitido avances significativos en diversos proyectos y mejoras operativas clave para la gestión del riesgo crediticio.

Entre estas optimizaciones destaca la renovación de Políticas de Crédito, con la implementación de nuevas metodologías diseñadas para mejorar la evaluación crediticia y la generación de ofertas personalizadas, lo que facilita la adaptación y automatización de los procesos.

Asimismo, BAC desarrolló y probó pilotos para validar nuevos enfoques metodológicos y se obtuvieron resultados altamente positivos, con avances significativos en eficiencia, precisión en la evaluación de clientes y calidad crediticia.

Se transformaron los modelos analíticos para la gestión de clientes, alineándolos con la estrategia de vinculación. Esto permitió optimizar los procesos de evaluación, fortalecer la relación con los clientes y potenciar la estrategia comercial.

Finalmente, se implementó el modelo de optimización de límites de crédito, desarrollado en 2023, y se obtuvieron resultados sobresalientes. La cartera y la facturación mostraron un crecimiento del 40% y 200%, respectivamente, con una contribución 40% mayor en comparación con el modelo original, alcanzando así la meta de maximizar la rentabilidad.



Riesgo de Liquidez

BAC administra el riesgo de liquidez mediante el monitoreo y la ejecución de lineamientos corporativos que garantizan el cumplimiento de los requerimientos regulatorios, tales como los encajes legales, las necesidades de capital de trabajo y las posibles salidas de efectivo por obligaciones financieras con el público (a la vista y a plazo con vencimiento).

Al cierre de 2024, BAC mantuvo una sólida posición de liquidez e inversiones, alcanzando un total global de US$10,225 millones, distribuidos en un 55% a la vista y un 45% en inversiones de renta fija en emisores aprobados.

El portafolio de inversiones y equivalentes de efectivo en las compañías bancarias ascendió a US$4,879 millones. La distribución de plazos en este portafolio garantiza la disponibilidad de activos a corto plazo, con un 41% de vencimientos en menos de un año. La porción con vencimientos a más de un año está invertida, en su mayoría, en títulos valores que permiten acceder a mecanismos locales de liquidez (por ejemplo, mercados de reportos) o que pueden ser vendidos con relativa facilidad, en caso de ser requerido.

BAC cuenta con acceso a fondeo institucional a través de distintas fuentes, incluyendo líneas de crédito otorgadas por instituciones financieras, organismos multilaterales y de desarrollo, fondeos estructurados (préstamos sindicados, titularizaciones), así como operaciones de reporto y emisiones en mercado local. Esta base diversificada de fondeo institucional ascendió a US$4,290 millones a diciembre de 2024, lo cual asegura la disponibilidad de fuentes de financiamiento en el mediano y largo plazo.

El desglose del fondeo institucional, basado en el flujo de pagos estimados a la fecha de corte, se distribuye de la siguiente manera:

- 49% con vencimientos menores a un año.
- 21% con vencimientos entre uno y tres años.
- 30% con vencimientos a más de tres años.



El Indicador de Cobertura de Liquidez (Tier 1) es la principal métrica utilizada a nivel interno para el monitoreo diario del estado de la liquidez y se calcula individualmente para cada entidad bancaria. Su propósito es asegurar que cada operación local de BAC cuente con la liquidez de alta calidad necesaria para cubrir las necesidades derivadas de salidas esperadas y no esperadas de depósitos en un periodo de 30 días, así como las obligaciones de fondeo institucional cuyo vencimiento sea menor o igual a 30 días.

Como complemento al Tier 1, BAC utiliza otros indicadores de alerta temprana, los cuales, en conjunto, conforman la Nota Global de Liquidez. Además, BAC dispone de un modelo de estrés de liquidez, basado en un flujo de caja proyectado, que considera la evolución de los activos (colocación y cobro de cartera de crédito, inversiones) y los pasivos (depósitos a la vista, depósitos a plazo, fondeo institucional) en distintos plazos, que van desde un día hasta 12 meses.

Este modelo dota a las tesorerías de herramientas complementarias para la gestión eficiente de la liquidez y contempla escenarios de tensión exigentes, con distintos niveles de severidad y horizontes de tiempo, asegurando una respuesta oportuna ante posibles contingencias.

Riesgo de mercado

Para gestionar el riesgo de tasa de interés, cada regulador local establece sus propias normativas. A nivel regional, utilizamos el Riesgo de Tasas de Interés en el Libro Bancario (IRRBB, por sus siglas en inglés), lo que nos permite calcular dos indicadores clave:

1. Impacto en el Valor Económico de las entidades bancarias (EVE, por sus siglas en inglés).
2. Impacto en el Ingreso Neto de Intereses (NII, por sus siglas en inglés).

Para calcular estos indicadores, se proyectan los flujos de efectivo esperados de activos y pasivos de acuerdo con la próxima fecha de revisión de tasa. Luego, se calcula el Valor Presente Neto (VPN) utilizando una tasa libre de riesgo. Este VPN se compara con el VPN de varios escenarios de perturbaciones; se determina el resultado más adverso para medir el riesgo y se expresa como un porcentaje del patrimonio de la entidad.

En el caso del portafolio de inversiones de títulos clasificados a valor razonable con impacto en otros resultados integrales (VRORI), se utiliza el indicador de riesgo de tasa de inversiones VRORI. Este indicador emplea un escenario de sensibilización de 100 puntos base para medir la pérdida esperada en el valor del portafolio de inversiones VRORI, impactando directamente el patrimonio.

Adicionalmente, para complementar la medición del riesgo del portafolio de inversiones, se utiliza el indicador VaR (Value at Risk), que se define como la pérdida máxima en la que puede incurrir una posición financiera debido a movimientos habituales en los precios de mercado, considerando un horizonte temporal y una probabilidad asociada al evento.

El límite máximo para la exposición al riesgo de tasa de interés se mide en relación con el patrimonio del cierre contable de las entidades. Al cierre de 2024, nuestros indicadores de riesgo de tasa de interés se reportaron en cumplimiento.

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

Cada país cuenta con regulaciones locales que establecen límites máximos permitidos de posición monetaria para las entidades bancarias, así como implicaciones asociadas a mantener cierto nivel de posición en moneda extranjera según la situación y estructura del balance de cada país. Debido a estos factores y a diferentes elementos externos que pueden impactar los resultados, este indicador forma parte de los indicadores secundarios de riesgos de mercado, lo que permite analizar la información y disponer de ella para la toma de decisiones estratégicas.

En relación con el portafolio de inversiones, al cierre de 2024, BAC reportó US$5,195 millones en inversiones en títulos de deuda y equivalentes de efectivo en todas sus compañías. Para esa fecha, la distribución del riesgo país mostró que Costa Rica representó aproximadamente 31% de las inversiones consolidadas, seguido por Guatemala y EE. UU. con un 17% cada uno, y Panamá con un 15%.
Cabe destacar que aproximadamente el 28% del portafolio de inversiones de BAC se encuentra en emisores con calificación de Grado de Inversión, según Standard & Poor's.

Aquí se presenta el detalle por riesgo país:

Costa Rica	Guatemala	Estados Unidos	Panamá	Honduras	El Salvador	Nicaragua	Otros
31%	**17%**	**17%**	**15%**	**9%**	**6%**	**3%**	**2%**

Además, el 74% del portafolio estaba invertido en títulos emitidos por gobiernos centroamericanos, el 13% en títulos del Tesoro de los Estados Unidos, el 4% en corporativos centroamericanos, el 3% en bancos internacionales y el porcentaje restante en otros tipos de emisores.

Durante 2024 se incrementó la participación de inversiones en emisores con mayor calidad crediticia y liquidez implícita, basado en una segregación estratégica de clases de activos. Esta estrategia tiene como objetivo fortalecer y optimizar la administración de los riesgos de liquidez y de mercado, asegurando una estructura más robusta y resiliente ante distintos escenarios financieros.

Riesgo operacional

En BAC, el riesgo operacional está presente de forma inherente en todos los procesos de la organización y se ve impactado por factores externos como nuevas tecnologías, desastres naturales y nuevas modalidades de fraude. Para gestionarlo, se cuenta con una metodología integral que abarca la identificación, medición, control y monitoreo de distintos riesgos internos y externos, incluyendo los siguientes:

- Continuidad de negocios.
- Seguridad de la información/ciberseguridad.
- Riesgo tecnológico.
- Control al reporte financiero.
- Riesgo de proveedores.
- Riesgo legal.

Para priorizar la gestión de riesgos, se utiliza la Matriz de Riesgos Relevantes (MRR), que asigna un valor monetario a cada riesgo mediante el valor esperado de pérdida (VeP), calculado a partir de la probabilidad e impacto de cada riesgo. La gestión de estos riesgos se visualiza y monitorea a través de un tablero de indicadores clave de riesgos operativos, donde el apetito monetario es el principal indicador de seguimiento, evaluando las pérdidas en comparación con los niveles esperados aprobados por la Junta Directiva.

Durante este periodo, se evalúan más de 1,100 controles operativos en la región, una actividad clave en la gestión del riesgo operacional, que permite identificar mejoras en el diseño y ejecución de controles.

Además, se implementó con éxito cambios tecnológicos y herramientas innovadoras, lo cual fortaleció significativamente la gestión de los riesgos y controles más críticos de los procesos. Estas mejoras incluyen:

- Automatización de etapas críticas.
- Integración de sistemas de monitoreo en tiempo real.
- Uso de análisis predictivos para la gestión proactiva de riesgos.

Esto ha permitido una identificación más oportuna de patrones de fraude y una mejor capacidad de respuesta ante posibles amenazas.

En Banca en Línea, se fortalecieron los controles de autenticación y comportamiento biométrico, aumentando la seguridad en procesos críticos para los clientes. Estas mejoras han incrementado la precisión y confiabilidad de las operaciones, al garantizar productos y procesos más seguros, reforzando así el compromiso con la excelencia y mejora continua.

Adicionalmente, se establecieron estrategias integrales de concientización en ciberseguridad, logrando un 100% de participación de la Gente BAC en los programas de formación, incluyendo simulaciones de phishing. Estos ejercicios han incrementado significativamente la conciencia sobre seguridad, logrando una notable reducción de vulnerabilidades internas.

Las prácticas de gestión de seguridad promovidas por BAC cumplen con las leyes y regulaciones aplicables, lo que refleja el compromiso con el cumplimiento normativo. También se ha fortalecido la resiliencia organizacional mediante la implementación de planes de respuesta a incidentes y protocolos de recuperación, asegurando la continuidad operativa ante posibles ciberataques y crisis.

Con el objetivo de garantizar que BAC esté preparado para enfrentar desafíos inesperados, se desarrollaron ejercicios de simulación de crisis, que ha permitido:

- Evaluar la madurez en la gestión de incidentes y crisis.
- Asegurar el cumplimiento regulatorio.
- Analizar impactos financieros.
- Activar los planes de continuidad.
- Evaluar la capacidad de respuesta del equipo.
- Optimizar los planes de contingencia.
- Fortalecer la preparación del equipo.

Además, se actualizó y desarrolló estrategias transversales de continuidad del negocio en áreas clave de la organización, mejorando la resiliencia y capacidad de respuesta ante emergencias y crisis.

También se implementaron procesos de revisión y actualización continua de proveedores críticos en términos de seguridad de la información, continuidad y cumplimiento normativo, para asegurar su alineación con los cambios regulatorios y fortalecer la gestión integral de riesgos.



Riesgo de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva (LA/FT/FPADM)

La administración del riesgo de lavado de activos (LA), financiamiento del terrorismo (FT) y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva (FPADM) tiene como objetivo prevenir la introducción de recursos provenientes de actividades ilícitas en el sistema financiero, así como detectar y reportar de manera oportuna cualquier transacción que intente aparentar legalidad en operaciones vinculadas a LA/FT/FPADM.

BAC, realiza un seguimiento permanente a los indicadores clave asociados con la prevención de LA/FT/FPADM, a través de los Comités de Cumplimiento y las Juntas Directivas locales y regionales. Este seguimiento se lleva a cabo mediante un tablero de control, segmentado en cuatro áreas principales:

Gestión del riesgo | **Detección** | **Prevención** | **Supervisión**

Los resultados consolidados a diciembre de 2024 demuestran que BAC cuenta con un sistema de administración de riesgos LA/FT/FPADM adecuado para la gestión y gobierno del riesgo en toda la región.



Principales logros durante 2024

1. Optimización del Sistema de Monitoreo Transaccional (SMT):
   - Se logró una optimización del 66% en la carga de transacciones, segmentadas por nivel de riesgo.
   - Esto permitió un mejor enfoque de recursos y una mayor efectividad en la detección de actividades sospechosas.

2. Modelo de cumplimiento:
   - Implementación de un modelo de contexto externo/interno, con impacto directo en la gestión de riesgos LAFT.
   - Identificación de temas prioritarios para acciones preventivas, fortaleciendo los controles y la mitigación de riesgos.

3. Centralización regional del sistema Sentinel:
   - Se inició la centralización del sistema de monitoreo Sentinel y el diseño de reglas base regionales.
   - Optimización en el uso de recursos para garantizar mecanismos estándar de monitoreo alineados con las principales tipologías regionales.

4. Fortalecimiento de la gestión LA/FT/FPADM:
   - BAC realiza una evaluación continua de los controles mitigantes asociados con este riesgo.
   - Se trabaja en coordinación con diversas áreas para mantener una efectividad óptima en la detección y prevención.



Riesgo reputacional

BAC considera su marca como uno de sus principales activos, resultado de años de excelente servicio, lo que le ha permitido ganarse la confianza de las personas. Por ello, gestiona el riesgo reputacional con sumo cuidado, buscando siempre fortalecer la relación con sus diferentes públicos de interés, mitigar impactos y consolidarse como una entidad líder en la región.

Asimismo, se enfoca en el análisis e identificación de riesgos económicos, políticos, sociales y tecnológicos, entre otros, para anticiparse a posibles escenarios y proteger su imagen corporativa. Para ello, ha establecido un marco de gestión del riesgo alineado con estándares globales y los parámetros definidos por el Comité de Gestión Integral de Riesgo, para asegurar el cumplimiento ético y normativo de la organización.

Reconociendo que la reputación es uno de sus principales activos y un diferenciador clave frente a la competencia, BAC trabaja activamente en su protección, con una visión integral y proactiva y posiciona su marca como:

- Un banco Triple Valor, es decir que cataliza su impacto financiero en tres ejes: económico, social y ambiental.
- Una organización comprometida con el desarrollo del talento humano y la promoción de una cultura inclusiva.
- El banco líder en hacer banca con propósito y a la vanguardia de la transformación digital.
- Una institución innovadora en tecnología, con herramientas digitales, seguras e intuitivas que facilitan la interacción ágil con sus servicios.

En 2024, BAC perfeccionó y consolidó su metodología de trabajo, al realizar los ajustes necesarios para alinear la gestión del riesgo reputacional con la estrategia corporativa. Para ello, se utilizan indicadores clave, como el Índice de Transparencia y el Índice de Percepción, este último diseñado para el seguimiento de la gestión de la reputación e incluye:

- Balance de la arquitectura reputacional.
- Vocería estratégica, lo que posiciona a nuestros líderes como los principales generadores de opinión en BAC.
- Esencia y estrategia de marca.

En BAC, el éxito en comunicación y posicionamiento se basa en una escucha activa de los públicos de interés durante todo el año y de manera simultánea en los seis países de América Central donde opera. Más allá de considerar las campañas de comunicación como eventos aislados, BAC se enfoca en construir relaciones a largo plazo con sus grupos de interés.

Para medir la satisfacción del cliente, BAC utiliza el Net Promoter Score (NPS), a través de un amplio programa de escucha implementado en 2019. Este permite comprender atributos clave para el cliente, como la facilidad en la interacción y la efectividad en la resolución de problemas. La capacidad de analizar la percepción en tiempo real facilita acciones inmediatas para mejorar la experiencia del cliente.

En cuanto al posicionamiento en reputación y marca, BAC realiza estudios de reputación y benchmarking, lo que permite identificar fortalezas y oportunidades en comparación con el mercado. Estas evaluaciones ayudan a ajustar estrategias y mejorar continuamente. Además, se cuenta con un estudio de salud de marca, aplicado en los seis países de América Central, el cual garantiza la solidez y el impacto de BAC en la región.

La conversación digital es otro aspecto crucial en la estrategia de BAC. Se emplean herramientas de social listening para monitorear y analizar menciones y conversaciones sobre la marca en redes sociales, haciendo un Monitoreo continuo de la percepción de BAC. Esta información proporciona hallazgos valiosos sobre la percepción pública, lo que permite responder de manera proactiva a inquietudes y comentarios de los públicos de interés.

BAC obtuvo nuevamente importantes resultados en el Monitor Empresarial de Reputación Corporativa de MERCO, consolidándose como la entidad financiera de mayor prestigio en la región.

Riesgo social y ambiental

BAC cuenta con un Sistema de Análisis de Riesgo Ambiental y Social (SARAS), diseñado para identificar, evaluar y gestionar proactivamente los riesgos ambientales y sociales asociados a las actividades y proyectos que financia. Este sistema permite la incorporación de criterios de sostenibilidad en el análisis de riesgo crediticio y garantiza que las decisiones de financiamiento se alineen con los principios de responsabilidad ambiental y social de la organización.

La política SARAS se basa en tres pilares fundamentales:

1. Listado de exclusión: Definición de actividades que BAC no financia debido a su impacto negativo en el medioambiente o la sociedad.
2. Evaluación de solicitudes de crédito: Aplicación de un análisis exhaustivo a todas las solicitudes de crédito superiores a US$1 millón, sin distinción de país, tipo de crédito o sector de inversión.
3. Clasificación de proyectos según su riesgo ambiental: Segmentación en tres categorías, de acuerdo con el nivel de impacto potencial:
    - Riesgo “A”: Alta probabilidad de causar efectos adversos significativos en el medio ambiente.
    - Riesgo “B”: Impacto negativo moderado, menor en comparación con la categoría “A”.
    - Riesgo “C”: Probabilidad mínima o nula de generar afectaciones ambientales.

Al 31 de diciembre de 2024, el portafolio de empresas alcanzó un total de US$10,808 millones, distribuidos de la siguiente manera:

- US$2,057 millones clasificados como riesgo “A”.
- US$2,120 millones clasificados como riesgo “B”.
- US$5,384 millones clasificados como riesgo “C”.
- US$1,247 millones no requirieron evaluación bajo el proceso SARAS.

BAC reafirma su compromiso con la sostenibilidad al integrar un enfoque estructurado para la gestión de riesgos ambientales y sociales, asegurando que sus decisiones financieras contribuyan al desarrollo responsable de la región.

Riesgo país

Durante 2024, BAC fortaleció el proceso de captura de posiciones crossborder en la cartera de crédito y el portafolio de inversiones, a través de:

- Mejoras en la identificación en los sistemas.
- Actualización de la Política de Reserva de Riesgo País, para incorporar nuevos procedimientos y responsabilidades para las áreas encargadas de identificar estas operaciones.

En cuanto a los resultados mensuales del indicador, en 2024 se mantuvieron estables dentro de los límites regulatorios y del apetito de riesgo de la organización, sin necesidad de reservas por riesgo país.

- Concentración general: Límite del 30% sobre activos (8.48% a diciembre de 2024).
- Concentración individual (EE. UU.): Límite del 5%. No se requieren reservas adicionales mientras se mantenga en el Grupo 1. Límite interno: 20% (4.92% a diciembre de 2024).
- Máximo individual Grupo Países 1-2 (excepto EE. UU.) (riesgo bajo a normal): Límite del 5% (0.09% a diciembre de 2024).
- Máximo individual Grupo Países 3-6 (riesgo moderado a alto): Límite del 5% (0.64% a diciembre de 2024).

Adicionalmente, se realizaron ejercicios de tensión bajo diferentes escenarios para capturar posiciones *crossborder*, asegurando que el indicador de riesgo país se mantuviera estable dentro de los límites regulatorios a nivel regional y en cada país.

La prueba de tensión para el modelo de riesgo país en 2024 arrojó resultados satisfactorios, cumpliendo con los objetivos de la organización. Este análisis se aplicó a 41 países con operaciones *crossborder*.



Riesgos emergentes

BAC administra los riesgos emergentes mediante una metodología basada en el análisis de factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ambientales y legales (PESTEL). Esta metodología permite evaluar riesgos volátiles e inciertos que podrían afectar la operación de la entidad.

El informe se elabora con el *expertise* del equipo de Riesgos, respaldado por estudios reconocidos, como el Global Risk Report, del Foro Económico Mundial, y regulaciones emitidas por las superintendencias y otros entes reguladores de Centroamérica.

En 2024, los riesgos emergentes identificados fueron los siguientes:

- Inseguridad cibernética.
- Avances tecnológicos, incluyendo activos digitales e inteligencia artificial.
- Riesgos sociales y económicos derivados de la erosión social y la recesión económica regional.

El análisis de estos riesgos ha permitido fortalecer la resiliencia organizacional y anticipar la aparición de amenazas.

Riesgo climático

El riesgo climático se gestiona con el objetivo de mitigar impactos negativos derivados del cambio climático o de los esfuerzos para su adaptación y mitigación. Estos impactos incluyen consecuencias económicas y financieras y se dividen en:

- Riesgos físicos.
- Riesgos de transición, incluidos los de responsabilidad legal.

BAC ha implementado una estrategia climática basada en un modelo de madurez para la gestión del riesgo climático, alineado con las recomendaciones de la TCFD (Task Force on Climate-related Financial Disclosures). Este modelo se estructura en cuatro dimensiones:

- Gobernanza.
- Estrategia.
- Gestión del riesgo.
- Reporte y divulgación.

Cada dimensión se evalúa periódicamente en cuatro niveles de avance:

- Por desarrollar.
- Establecido parcial.
- Establecido.
- Avanzado.

Además, BAC mide las emisiones de las carteras de Banca Empresarial, Autos e Hipotecas y establece objetivos de reducción para sectores prioritarios, con metodologías reconocidas, como PCAF (Partnership for Carbon Accounting Financials) y SBTi (Science Based Targets Initiative).

El plan de trabajo en 2024 incluyó cinco ejes estratégicos:

- Soluciones financieras.
- Capacitación y acompañamiento a clientes.
- Pruebas de estrés de riesgo climático.
- Mejoras en la gestión de datos.
- Generación de capacidades a nivel interno.

En la sección Estrategia climática de este informe se presentan más detalles.



CIEF (Control Interno a Estados Financieros)

BAC mantiene un sistema de control interno sólido, para garantizar que la información financiera sea precisa y confiable. Para ello, se utilizan matrices de riesgo y control que permiten diagnosticar el estado de los controles y procedimientos de revelación, asegurando que los procesos sean efectivos. Estas matrices son avaladas por los responsables de cada área.

En 2024, BAC realizó más de 259 pruebas a controles, con una efectividad del 91%, lo que reafirma la solidez del sistema de control interno. Además, auditorías externas independientes realizadas por KPMG confirmaron que los controles internos sobre los reportes financieros son adecuados.

Seguimiento de normas relacionadas a riesgos

Ante los desafíos globales y cambios económicos, los entes reguladores han reforzado e impulsado nuevas medidas para fortalecer el sistema financiero.

A diciembre de 2024, BAC mantiene un seguimiento constante de los cambios normativos, asegurando su cumplimiento e implementación oportuna.

Las tendencias regulatorias en la región han estado marcadas por temas como:

- Gestión de tecnología de información y ciberseguridad.
- Adecuación de capital.
- Liquidez.
- Crédito.
- Gobierno corporativo y conducta.
- Riesgo operacional.
- Gestión de riesgos ambientales y sociales.
- Herramientas para la resolución de entidades financieras.



04

El entorno **centroamericano**



GRI 203.2 - 3.3

Una visión del entorno

América Central se perfila como una región dinámica y llena de oportunidades, impulsada por su población joven, la creciente adopción de tecnologías digitales y su posición estratégica como puente entre Norteamérica y Sudamérica.

Con economías complementarias y una alta integración comercial, la región tiene un gran potencial para fortalecer sectores clave como el financiero, logístico y turístico. Además, la importancia de las remesas, junto con el creciente interés en la inclusión financiera, genera un entorno propicio para la innovación y la expansión de productos y servicios bancarios.

El compromiso con la modernización y la sostenibilidad económica posiciona a América Central como un entorno ideal para el desarrollo y la inversión a largo plazo.

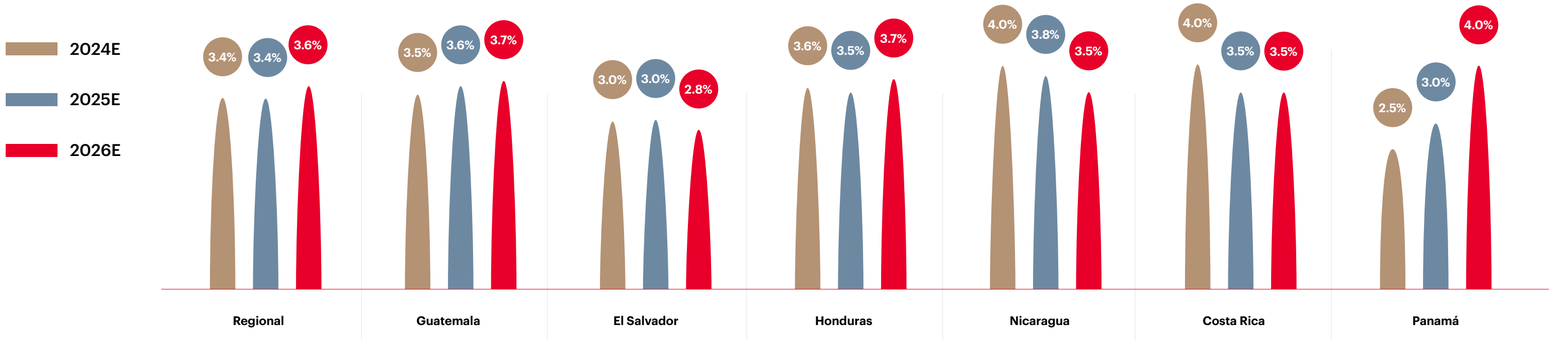
Producto interno bruto (PIB)

Los organismos financieros internacionales, como el Fondo Monetario Internacional (FMI), proyectan que el crecimiento mundial, medido por la tasa interanual del Producto Interno Bruto (PIB), se modere de 3.3% en 2023 a 3.2% en 2024 y se acelere nuevamente a 3.3% en 2025. La revisión al alza para 2025, con respecto a las proyecciones de octubre de 2024, se debe a factores que podrían impulsar el crecimiento a corto plazo en Estados Unidos, lo cual compensa revisiones a la baja en otras economías.

Esta región está compuesta por economías pequeñas y abiertas al comercio exterior, basadas principalmente en agricultura, turismo, inversión extranjera e ingreso de divisas por remesas. Según las proyecciones del FMI de octubre de 2024, se espera que el PIB real de América Central (Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua y Panamá) crezca 3.4% en 2024 y 2025, y 3.6% en 2026.



Crecimiento PIB



Proyecciones de **Crecimiento por País**

Costa Rica

- El FMI estima un crecimiento de 4.0% en 2024 y 3.5% en 2025 y 2026.
- El Banco Central de Costa Rica (BCCR) prevé un crecimiento de 4.1% en 2024 y 3.9% en 2025.
- La proyección para 2024 se revisó al alza en 0.1%, impulsada por un mayor consumo de los hogares, derivado del buen desempeño del mercado laboral y la reducción de la inflación, lo que fortalece el poder adquisitivo.

El Salvador

- El FMI estima un crecimiento de 3.0% en 2024 y 2025 y 2.8% en 2026.
- El Banco Central de Reserva de El Salvador (BCR) prevé un crecimiento entre 3.5% y 4.0% en 2024, superior a su estimación inicial de 3.0%-3.5%.
- El ajuste responde al buen desempeño en 14 de las 19 actividades del PIB, el flujo de remesas familiares y la atracción de inversión extranjera directa.

Guatemala

- El FMI proyecta un crecimiento de 3.5% en 2024, 3.6% en 2025 y 3.7% en 2026.
- El Banco de Guatemala (BANGUAT) estima un crecimiento del 3.7% en 2024, impulsado principalmente por el consumo de los hogares.
- Para 2025, BANGUAT prevé un crecimiento en un rango de 3.0% a 5.0%, con un valor central de 4.0%, respaldado por condiciones crediticias favorables, estabilidad de precios y el buen desempeño de las exportaciones.

Honduras

- El FMI estima un crecimiento de 3.6% en 2024, 3.5% en 2025 y 3.7% en 2026.
- El Banco Central de Honduras (BCH) proyecta un crecimiento en un rango de 3.5% a 4.5% para 2024-2025, impulsado por:
  - Dinamismo del consumo privado, respaldado por el mayor ingreso real de los hogares y flujo de remesas.
  - Condiciones crediticias favorables y desarrollo positivo de la inversión privada.
  - Recuperación en la demanda de bienes y servicios en 2025, vinculada al crecimiento del comercio internacional.

Nicaragua

- El FMI proyecta un crecimiento de 4.0% en 2024, 3.8% en 2025 y 3.5% en 2026.
- El Banco Central de Nicaragua (BCN) estima un crecimiento en un rango de 3.5% a 4.5% en 2024, sustentado en el buen desempeño de los sectores de construcción, turismo, comercio e intermediación financiera.
- Para 2025, el BCN prevé un crecimiento de 3.5% a 4.0%, con expectativas de dinamismo sectorial y reducción de la inflación.

Panamá

- El FMI estima un crecimiento de 2.5% en 2024, 3.0% en 2025 y 4.0% en 2026.
- El Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) prevé un crecimiento de 2.5% en 2024 y 4.0% en 2025.
- Otras entidades y organismos internacionales proyectan un crecimiento entre 3.0% y 5.0% en 2025, destacando la diversificación económica y el impulso de sectores como construcción, logística, servicios financieros y demanda interna.



Calificaciones de riesgo soberanas

Las calificaciones crediticias de las deudas soberanas de largo plazo, otorgadas por Fitch Ratings (Fitch), Moody's Ratings (Moody's) y Standard & Poor's Global Ratings (S&P) a los países de la región centroamericana reflejan las circunstancias macroeconómicas, fiscales, políticas y sociales de cada nación.

A pesar de que Panamá experimentó rebajas en su calificación crediticia, las agencias de calificación aumentaron las calificaciones de El Salvador, Nicaragua y Costa Rica durante el año. Las revisiones al alza respondieron principalmente a la evolución favorable de las economías, impulsada por políticas fiscales prudentes, gestión efectiva de la deuda, acceso a mercados internacionales y resiliencia de los sistemas financieros.

Guatemala

- No presentó actualizaciones en su calificación de deuda soberana, pero sí en las perspectivas de riesgo.
- En el primer semestre de 2024, la agencia S&P reafirmó la calificación soberana en BB, mientras que elevó la perspectiva de Negativa a Estable, citando la estabilidad macroeconómica, prudencia fiscal y bajos niveles de endeudamiento como fortalezas clave.
- Moody's y Fitch mantuvieron sus calificaciones y perspectivas sin cambios en Ba1/Estable y BB/Estable, respectivamente.

El Salvador

- Las calificaciones se han recuperado tras una reestructuración de deuda y una mejor perspectiva de crecimiento, debido a mejoras estructurales en seguridad pública.
- En noviembre de 2024, Moody's aumentó la calificación de Caa1 a B3, con perspectiva Estable.
- En enero de 2025, Fitch elevó la calificación del soberano de CCC+ a B-, destacando el acuerdo alcanzado con el FMI y la recuperación del acceso a mercados internacionales como factores clave.

Honduras

- Durante 2024, las agencias no realizaron modificaciones en las calificaciones de deuda soberana.
- En julio de 2024, Moody's reafirmó la calificación en B1/Estable, sin cambios respecto a 2023.
- En septiembre de 2024, S&P revisó la perspectiva de Estable a Negativa, debido a percepciones de menor flexibilidad monetaria, lo que podría limitar el acceso a financiamiento externo y reducir las reservas internacionales.

Nicaragua

- Nicaragua se destacó en 2024 al recibir aumentos en su calificación crediticia por parte de las tres principales agencias.
- En marzo de 2024, Moody's aumentó la calificación de B3 a B2, con perspectiva Estable.
- En mayo y octubre de 2024, Fitch y S&P elevaron la calificación del país:
  - Fitch: B- a B con perspectiva Estable.
  - S&P: B a B+ con perspectiva Estable.
- Estas mejoras reflejan la estabilidad macroeconómica, resultados fiscales adecuados, bajo nivel de endeudamiento y resiliencia del sistema financiero.

Costa Rica

- En febrero de 2024, Fitch mejoró la calificación soberana de BB- a BB, con perspectiva Estable.
  - Según la agencia, la mejora refleja el fortalecimiento del perfil crediticio del país, derivado de los siguientes aspectos:
    - Consolidación fiscal.
    - Acceso a mercados de capital internacionales.
    - Mejoras en los indicadores de deuda.
    - Sólido crecimiento económico.
- En septiembre de 2024, Moody's aumentó la calificación de B1 a Baa3, manteniendo la perspectiva Positiva.
- En octubre de 2024, S&P no modificó la calificación soberana (BB-), pero mejoró la perspectiva de Estable a Positiva.

Panamá

- Mantiene su calificación de grado de inversión con Moody's y S&P.
- En 2024, S&P redujo la calificación de BBB a BBB-, con perspectiva Estable, debido a un debilitamiento en materia fiscal.
- Moody's mantuvo la calificación en Baa3, pero ajustó la perspectiva de Estable a Negativa.
- Fitch actualizó la calificación a BB+ con perspectiva Estable, señalando que el cambio responde a desafíos fiscales asociados al cierre de la mina más grande del país.

	STANDARD &POOR'S Calificación Perspectiva Mov Rating 2024	MOODY'S Calificación Perspectiva Mov Rating 2024	FitchRatings Calificación Perspectiva Mov Rating 2024
GUA	BB ●	Ba1 ○	BB ○
HON	BB- ●	B1 ○	
ESA	B- ○	B3 ○ ↑	B- ○ ↑
NIC	B+ ○ ↑	B2 ○ ↑	B ○ ↑
CRC	BB- ●	Ba3 ● ↑	BB ○ ↑
PAN	BBB- ○ ↓	Baa3 ●	BB+ ○ ↓
BIB	BBB- ○	Ba1 ○	BB+ ○

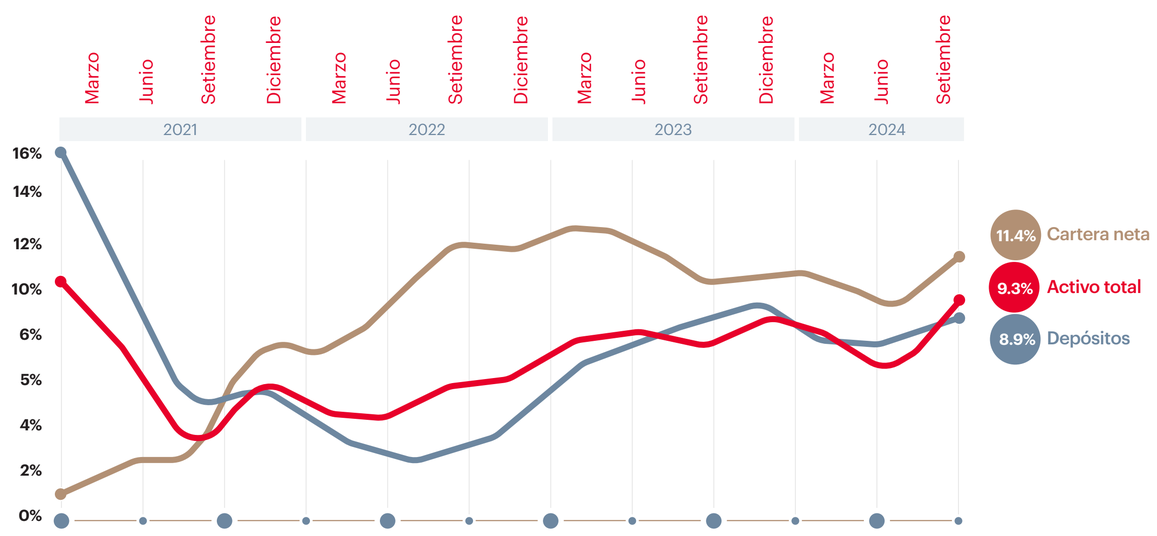
Perspectiva	Mov Rating 2024
● Positiva	↑ Upgrade
○ Estable	○ Affirmed
● Negativa	↓ Downgrade

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

Sistema bancario centroamericano[5]

En 2024, el sector financiero regional mantuvo su tendencia de crecimiento en activos, depósitos y cartera, en comparación con 2023.

% de crecimiento interanual del sistema bancario centroamericano



A septiembre de 2024, el activo total registró un crecimiento interanual del 9,3% con respecto a septiembre de 2023. Durante el mismo período:

- Los depósitos aumentaron un 8.9%.
- La cartera de crédito creció un 11.4%.

Crecimiento de activos por país

Honduras destacó como el país con el mayor crecimiento en activos, con un incremento interanual del 13.5% a septiembre de 2024, seguido por:

- Guatemala: 10.4%
- Costa Rica: 9.8%
- Nicaragua: 9.7%
- Panamá: 7.7%
- El Salvador: 5.8%

Crecimiento de la cartera neta por país

En cuanto a la cartera neta, Nicaragua mostró el desempeño más alto, con un crecimiento interanual del 19.5% a septiembre de 2024, seguido por:

- Guatemala: 15.6%
- Honduras: 13.3%
- Costa Rica: 11.7%
- Panamá: 9.0%
- El Salvador: 7.6%

Crecimiento de depósitos por país

Nicaragua también sobresalió en el crecimiento de depósitos, con un aumento interanual del 11.8% a septiembre de 2024, seguido por:

- Costa Rica: 11.1%
- Guatemala: 9.4%
- Panamá: 8.0%
- Honduras: 7.5%
- El Salvador: 6.7%

Sistema bancario de centroamérica por país

US$ Millones de dólares % Variación interanual

Sep 24	Activos		Cartera neta		Depósitos	
	US$	%	US$	%	US$	%
Guatemala	74,173	10.4%	43,427	15.6%	54,371	9.4%
El Salvador	25,110	5.8%	16,730	7.6%	18,098	6.7%
Honduras	42,027	13.5%	23,951	13.3%	24,963	7.5%
Nicaragua	8,999	9.7%	5,157	19.5%	6,745	11.8%
Costa Rica	63,779	9.8%	37,985	11.7%	47,446	11.1%
Panamá	131,566	7.7%	88,553	9.0%	92,708	8.0%
Total	345,654	9.3%	215,803	11.4%	244,331	8.9%

Fuente: Superintendencia de cada país.

5. Fuente: Superintendencia de cada país. Para Costa Rica no se consideran Cooperativas, Mutuales ni Financieras. Guatemala se consideran los Grupos Financieros y se le suman los bancos que no pertenecen a ningún GF. Panamá considera únicamente los bancos de licencia general.

Participación de mercado

BAC mantiene una presencia significativa en todos los países de la región, consolidándose como una de las principales entidades financieras de la región. Este liderazgo ha sido posible gracias a la implementación de una estrategia ágil y digital, alineada con los objetivos centrados en el cliente en cada país donde opera.
A septiembre de 2024:

- BAC posee una participación del 10.6% del total de activos del sistema, lo que representa un aumento de 34 puntos base con respecto al mismo período de 2023, manteniendo su posición de liderazgo en el mercado.
- En cuanto a la cartera, BAC alcanzó una participación regional del 11.5%, consolidándose como líder en la colocación de cartera neta.

Estrategia y transformación digital

BAC continúa mostrando un excelente desempeño y resultados positivos, impulsados en gran medida por su estrategia de fidelización de clientes. Además, sigue fortaleciendo los canales digitales. Esto les permite a los clientes realizar transacciones de manera ágil y segura, mediante una sólida estrategia de transformación digital, que ofrece una banca electrónica moderna y versátil.

Captación de depósitos

- BAC se posiciona como el principal banco en captación de depósitos, con una participación de mercado del 11.1%.
- Este desempeño representa un incremento de 23 puntos base en comparación con el mismo período de 2023.

Utilidad antes de impuestos

- A septiembre de 2024, BAC lidera el mercado en utilidad antes de impuestos, con una participación del 15.2% del total de utilidades del sistema financiero regional.

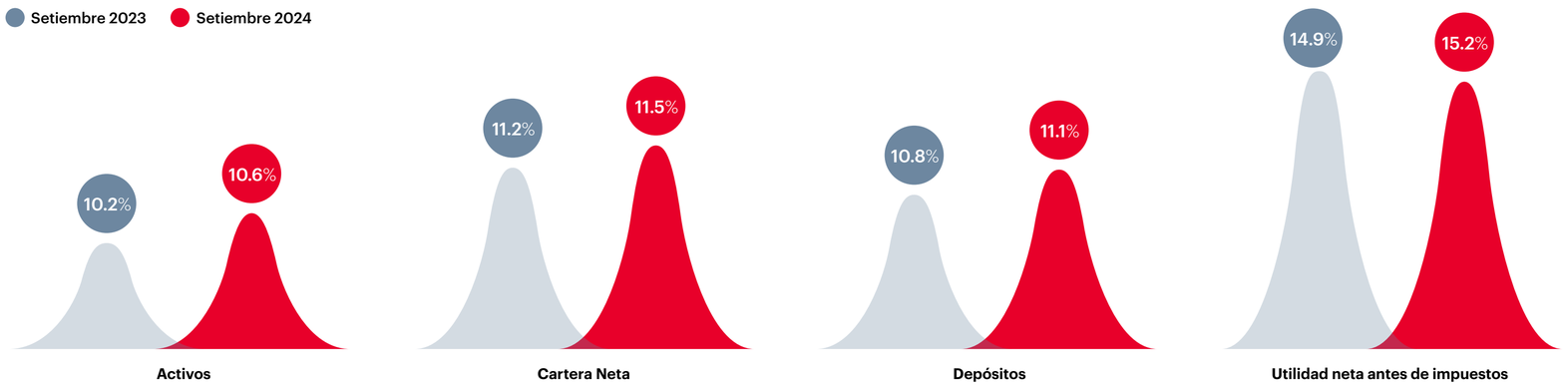
Liderazgo en el mercado regional

A nivel regional, BAC mantiene el liderazgo en participación de mercado en:
- Activos.
- Cartera neta.
- Depósitos.
- Utilidades antes de impuestos.

Además, ha logrado incrementar su participación de mercado en todas estas variables respecto al año anterior.



Participación de mercado



05

Desempeño **financiero**



GRI 201.1 - 3.3

Valor económico generado y distribuido

El estado de resultados refleja en cifras la riqueza económica generada por BAC en los últimos dos años, así como la forma en que esta riqueza se distribuye entre nuestros principales grupos de interés.

Distribución de ingresos

Millones de US$	2023	2024
Valor Económico Generado (VEG)	**2,836**	**3,190**
Margen de intermediación	1,751	1,988
Comisiones y otros ingresos	1,085	1,203
Valor Económico Distribuido	**2,125**	**2,143**
Proveedores	683	752
Empleados	650	710
Sociedad	337	386
Pago a la tenedora	105	46
Pago a accionistas	350	250
Valor Económico Retenido	**711**	**1,047**
Depreciación y Amortización	91	98
Reservas	416	534
Reinversión de utilidades	204	415

La distribución del valor económico refleja cómo la mayor parte de la riqueza generada anualmente se reparte entre nuestros principales grupos de interés.

En 2024, la distribución se realizó de la siguiente manera:

26%

En pago de salarios y beneficios a la Gente BAC.

$710 MM

27%

En pago por compra de bienes y servicios a los proveedores.

$752 MM

36%

En pago de impuestos a gobiernos, intereses pagados a quienes ahorran con nosotros e inversión social directa.

$986 MM

11%

Distribuido a los accionistas.

$296 MM



Activos

Al cierre de 2024, el total de activos de BAC se situó en US$37,970 millones, lo que representa un crecimiento del 10.1% en comparación con 2023.

El rubro de mayor dinamismo fue la cartera de créditos, con un crecimiento del 12.7%, seguido por el rubro de inversiones, que creció un 7.4%.

Distribución de activos

- Cartera bruta: aumentó su participación del 68.0% en 2023 al 69.7% en 2024.
- Disponibilidades: disminuyeron su participación, pasando del 15.5% en 2023 al 14.9% en 2024.
- Inversiones: representaron un 12.9% del total de activos en 2024, en comparación con el 13.2% en 2023.

La estrategia de negocio de BAC ha permitido mantener una mezcla equilibrada de productos, lo cual favorece un crecimiento prudente y sostenido.

- La cartera bruta cerró 2024 en US$26,452 millones.
- A pesar de la incertidumbre económica mundial, se logró un crecimiento continuo en la cartera de crédito, lo que contribuye al desarrollo económico y social.

El producto con el incremento más significativo en 2024 fue el segmento comercial, con un crecimiento de US$1,544 millones (14.5% respecto al año anterior), alcanzando una participación del 46.1% sobre el total de la cartera.

Otros segmentos también mostraron crecimientos relevantes:
- Consumo: 12.5%
- Hipotecas: 4.8%
- Autos: 21.8%

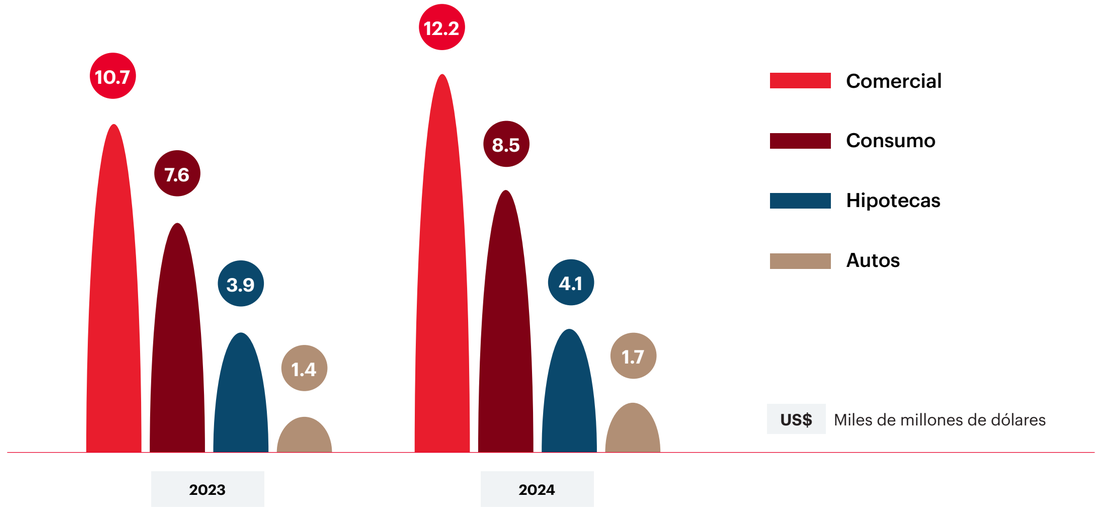
La participación dentro del total de cartera por segmento fue:
- Consumo: 32.2%
- Hipotecas: 15.4%
- Autos: 6.3%

Activos



US$ Miles de millones de dólares

Cartera



US$ Miles de millones de dólares

La cartera de crédito de BAC se mantiene ampliamente diversificada a nivel geográfico. Los tres países con mayor participación son:

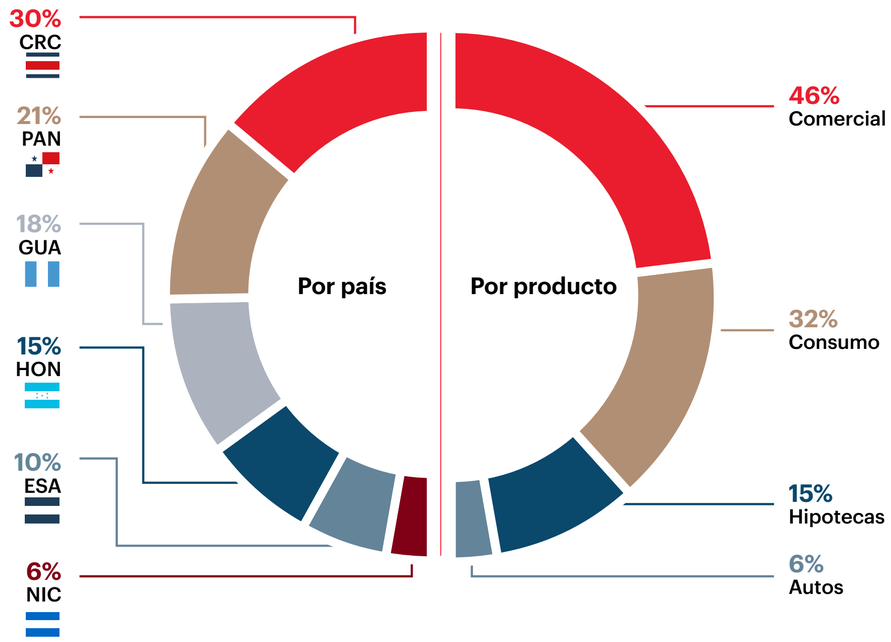
- Costa Rica: 29.5%
- Panamá: 21.2%
- Guatemala: 18.0%

Operar en América Central brinda una ventaja competitiva significativa, al permitir que las operaciones mantengan una escala relevante en cada mercado atendido.

Esta presencia regional facilita los encadenamientos estratégicos necesarios para sostener un crecimiento continuo.

El siguiente gráfico muestra la diversificación de la cartera. Resalta que ningún país individual supera el 30% del total de la cartera de crédito consolidada.

Distribución de la cartera por:





Pasivos

Al cierre de 2024, el total de pasivos de BAC se ubicó en US$34,158 millones, lo que representa un crecimiento del 9.7% con respecto al año anterior.

El total de depósitos representa un 83.1% del total de pasivos, consolidándose como el rubro más importante en la estructura de fondeo.

Durante 2024, los depósitos crecieron US$2,384 millones (9.2%), con los siguientes incrementos por tipo:
- Depósitos a plazo: +12.3%
- Depósitos de ahorro: +11.6%
- Depósitos corrientes: +4.5%

Los depósitos continúan siendo la principal fuente de fondeo, lo que le permite a BAC una gestión más eficiente de los recursos, al aprovechar fuentes de financiamiento de menor costo para la administración de la liquidez.

Composición de los depósitos:
- Depósitos a la vista: 60.8% del total en 2024 (61,9% en 2023).
- Depósitos a plazo: 39.2% del total en 2024 (38,1% en 2023).

El fondeo institucional, proveniente de organismos multilaterales y bancos locales e internacionales, permite a BAC mantener niveles de calce de plazo adecuados.

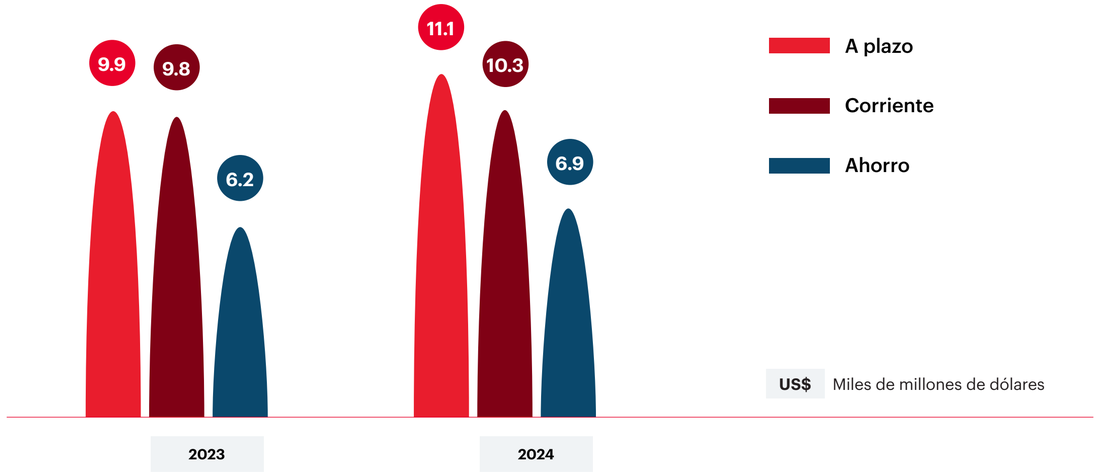
Al cierre de diciembre de 2024, el saldo de fondeo institucional alcanzó US$4,524 millones, registrando un crecimiento del 18.8% (US$715 millones) en el último período.

Pasivos



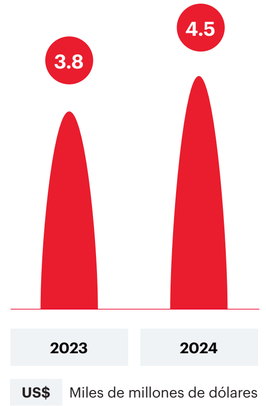
US$ Miles de millones de dólares

Depósitos



US$ Miles de millones de dólares

Fondeo Institucional



US$ Miles de millones de dólares

Resumen de información financiera[6]

Resultados y balance	2022	2023	2024	Var $ 24 vs 23
Ingreso operacionales	2,422.9	2,838.1	3,190.5	352.3
Utilidad antes de impuesto	668.2	788.4	922.8	134.45
Utilidad neta	462.4	591.0	701.3	110.29
Activos totales	31,049.9	34,502.7	37,970.4	3,467.78
Cartera de crédito, neta	20,131.3	22,743.8	25,699.4	2,955.61
Inversiones	4,190.4	4,548.9	4,883.4	334.50
Pasivos totales	28,271.3	31,148.9	34,157.7	3,008.82
Depósitos	23,328.2	26,016.1	28,400.1	2,384.01
Patrimonio	2,778.5	3,353.8	3,812.8	458.96

Eficiencia y rentabilidad	2022	2023	2024
Margen neto de interés	5.8%	6.3%	6.3%
Eficiencia	56.0%	54.9%	53.7%
Costo sobre activos	4.6%	4.8%	4.7%
Rentabilidad del activo total	1.6%	1.8%	2.0%
Rentabilidad del patrimonio	16.8%	18.9%	19.5%
Calidad de la cartera (cartera vencida 90+/ cartera bruta)	1.2%	1.2%	1.2%
Ratio de cobertura	3.4%	3.1%	2.8%
Solvencia	12.4%	12.0%	12.1%



6. Cifras presentadas con base en la agrupación gerencial.



Adecuación de capital

El índice de adecuación de capital se calcula según la regulación de la Superintendencia de Bancos de Panamá (SBP), a nivel de la subsidiaria BAC International Bank Inc., e incluye los activos de BAC ponderados por riesgo de forma consolidada.

En 2024, el índice de adecuación de capital alcanzó 12.1%, superando el requerimiento mínimo de 8.5% establecido por la SBP.

Históricamente, BAC ha mantenido un sólido indicador de adecuación de capital, lo que refleja una gestión eficiente de los componentes del capital y los activos ponderados por riesgo y permite cubrir de manera efectiva las necesidades actuales.

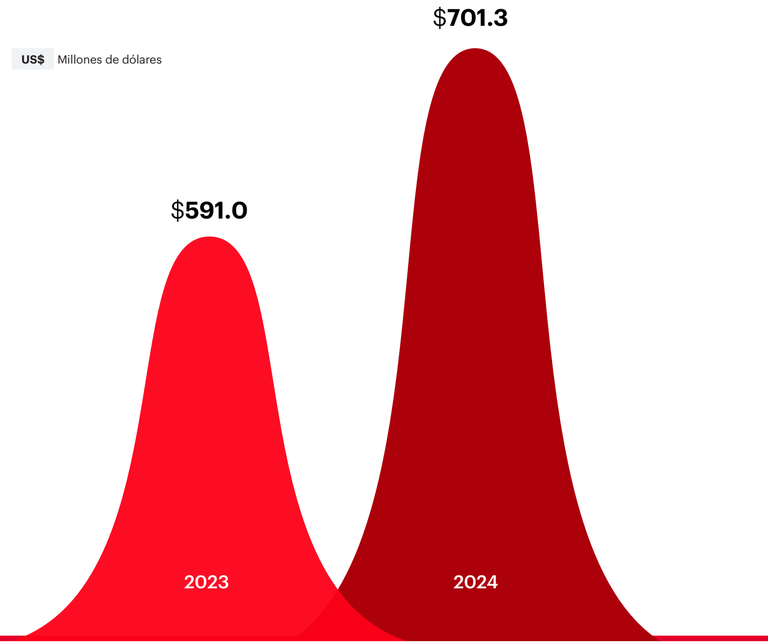
Resultados del período 2024

La utilidad neta al cierre de 2024 fue de US$701 millones, lo que representa un incremento de US$110 millones con respecto a 2023 (US$591 millones). Este desempeño refleja un crecimiento interanual del 18.7%.

Margen financiero e ingresos por comisiones

- El margen financiero alcanzó US$1,988 millones, un crecimiento del 13.5 % en comparación con 2023.
- Los ingresos por comisiones aumentaron un 11.1 % en el último año, para un total de US$1,157 millones.

Utilidad Neta



Gestión del riesgo y calidad de la cartera

Estos resultados se complementan con una gestión eficiente del riesgo y la calidad de la cartera.

- Para diciembre de 2024, el costo de riesgo se situó en 2.1%.
- En comparación con 2023, las provisiones sobre cartera aumentaron debido al crecimiento, manteniendo niveles de mora inferiores a los del año anterior.



Resumen del balance general y estado de resultados[7]

Cifras en millones de dólares

Balance general	2024	2023	%24-23
Activos	**37,970**	**34,502**	**5.9%**
Efectivos y disponibilidades	5,648	5,336	7.4%
Inversiones	4,883	4,549	13.0%
Cartera de créditos, neto	26,452	23,478	2.5%
Provisiones para cartera	(752)	(735)	1.0%
Cartera total, neto	**25,699**	**22,744**	**2.5%**
Otros activos	1,740	1,874	-7.17%
Pasivos	**34,158**	**31,149**	**9.7%**
Depósitos vista	4,074	3,809	6.9%
Depósitos a plazo	628	534	17.7%
Obligaciones financieras	4,614	3,923	17.6%
Otros pasivos	1,740	1,874	-7.2%
Patrimonio	**3,812**	**3,353**	**13.7%**

Estado de resultados	2024	2023	%24-23
Ingreso de intereses	3,099.6	2,630.5	17.8%
Gasto de intereses	(1,111.9)	(879.5)	26.4%
Margen neto de intereses	**1,987.7**	**1,751.0**	**13.5%**
Comisiones netas	1,156.38	1,038.7	11.4%
Provisiones deterioro	(517.3)	(373.8)	39.4%
Gastos operacionales	(1,723.9)	(1,563.6)	10.3%
Otros ingresos netos	45.9	46.1	(0.3%)
Utilidad operativa	**949.2**	**898.4**	**5.6%**
Impuesto de renta	(229.4)	(233.5)	(1.7%)
Utilidad antes de impacto cambiario	**719.8**	**665.0**	**8.2%**
Impacto cambiario, neto de impuestos	(18.5)	(73.9)	(75.0%)
Utilidad neta	**701.3**	**591.0**	**18.7%**



7. Cifras presentadas con base en la agrupación gerencial.

06

Gestión **fiscal**



GRI 207.1 - 207.2 - 207.3 - 3.3

Estrategia fiscal

La prioridad de BAC es contribuir al desarrollo en cada una de las jurisdicciones donde opera, garantizando el cumplimiento del principio de legalidad y reserva de ley. La estrategia fiscal establece los lineamientos que deben seguir las entidades de BAC en el análisis, adopción e implementación de transacciones económicas con efectos fiscales.

El objetivo es que cada transacción tenga un propósito de negocio claro y transparente, asumiendo con responsabilidad sus consecuencias económicas y tributarias.



Pilares fundamentales de la estrategia fiscal

La estrategia fiscal de BAC se fundamenta en siete pilares esenciales:

01

Cumplimiento riguroso de las obligaciones fiscales, garantizando el pago efectivo de impuestos en las jurisdicciones donde se genera valor.

02

Aplicación adecuada del principio de plena competencia y la normativa de precios de transferencia, tanto a nivel nacional como internacional, en transacciones entre entidades y/o personas relacionadas con BAC.

03

Gestión oportuna y efectiva de los riesgos fiscales identificados.

04

Transparencia en la información tributaria.

05

Control adecuado del cumplimiento de las obligaciones fiscales, así como del manejo de la información y documentación necesarias para atender auditorías fiscales y regulatorias.

06

Colaboración y cooperación con las Administraciones Tributarias de los países donde opera BAC, dentro de un marco de buena fe, confianza y transparencia mutua.

07

Aplicación de las mejores prácticas del mercado en materia tributaria, alineadas con los objetivos corporativos y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Estos siete pilares garantizan que las entidades de BAC operen bajo un marco de legalidad y autosupervisión constante, asumiendo la responsabilidad en los procesos de control de cumplimiento y protegiendo así los intereses de los clientes, los accionistas y las sociedades donde operan, mientras se mantiene una sólida imagen fiscal.



Aprobación de la estrategia de rigurosidad fiscal

La aprobación de la Estrategia de Rigurosidad Fiscal recae en el órgano máximo de Gobierno Corporativo de cada país: la Junta Directiva de las entidades en las jurisdicciones donde opera BAC. Esta estrategia es vinculante para toda la Gente BAC, con especial énfasis en las áreas de impuestos.

Las gerencias financieras de BAC en cada país son responsables de ejecutar las medidas necesarias para desarrollar los objetivos alineados con los siete pilares fundamentales de la Estrategia de Rigurosidad Fiscal.

Además, las entidades de BAC en cada país cuentan con el apoyo del chief financial officer (CFO), quien junto con la Gerencia Regional de Impuestos, proporciona asesoría y soporte en el análisis de temas fiscales, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos corporativos alineados con la Estrategia Fiscal de BAC.

07

Un banco **de triple valor**



BAC integra la gestión de asuntos ambientales y sociales, en la estrategia corporativa. La alineación y complementariedad de estas iniciativas con la visión del negocio, le permite avanzar hacia un modelo de empresa socialmente responsable, al identificar y atender aspectos del negocio de donde se derivan posibles impactos, positivos y negativos, reales y potenciales, más relevantes para los grupos de interés y para la empresa.

Aspiramos a convertirnos en un Banco TRIPLE VALOR, trabajamos con pasión, integridad y excelencia para maximizar el valor económico, al mismo tiempo que creamos más valor ambiental y social que las huellas que producimos para operar, impactando positivamente a todos los grupos de interés.

Durante 2024 profundizamos nuestro modelo de triple valor positivo, avanzamos de manera significativa en nuestros compromisos y medimos nuestro progreso en tres dimensiones: económica, social y ambiental.





Nuestro propósito

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

Nuestra estrategia

Transform — Maximizar el triple valor: económico, ambiental y social.

Grow — Ofrecer las mejores soluciones financieras. **"Life-centric"**

Run — Control integral del riesgo. | Eficiencia.

Nuestros valores

Integridad:
Inspiramos confianza porque actuamos de manera ética y transparente

Excelencia:
Sobresalimos porque vamos más allá de lo esperado y nos encanta servir con excelencia.

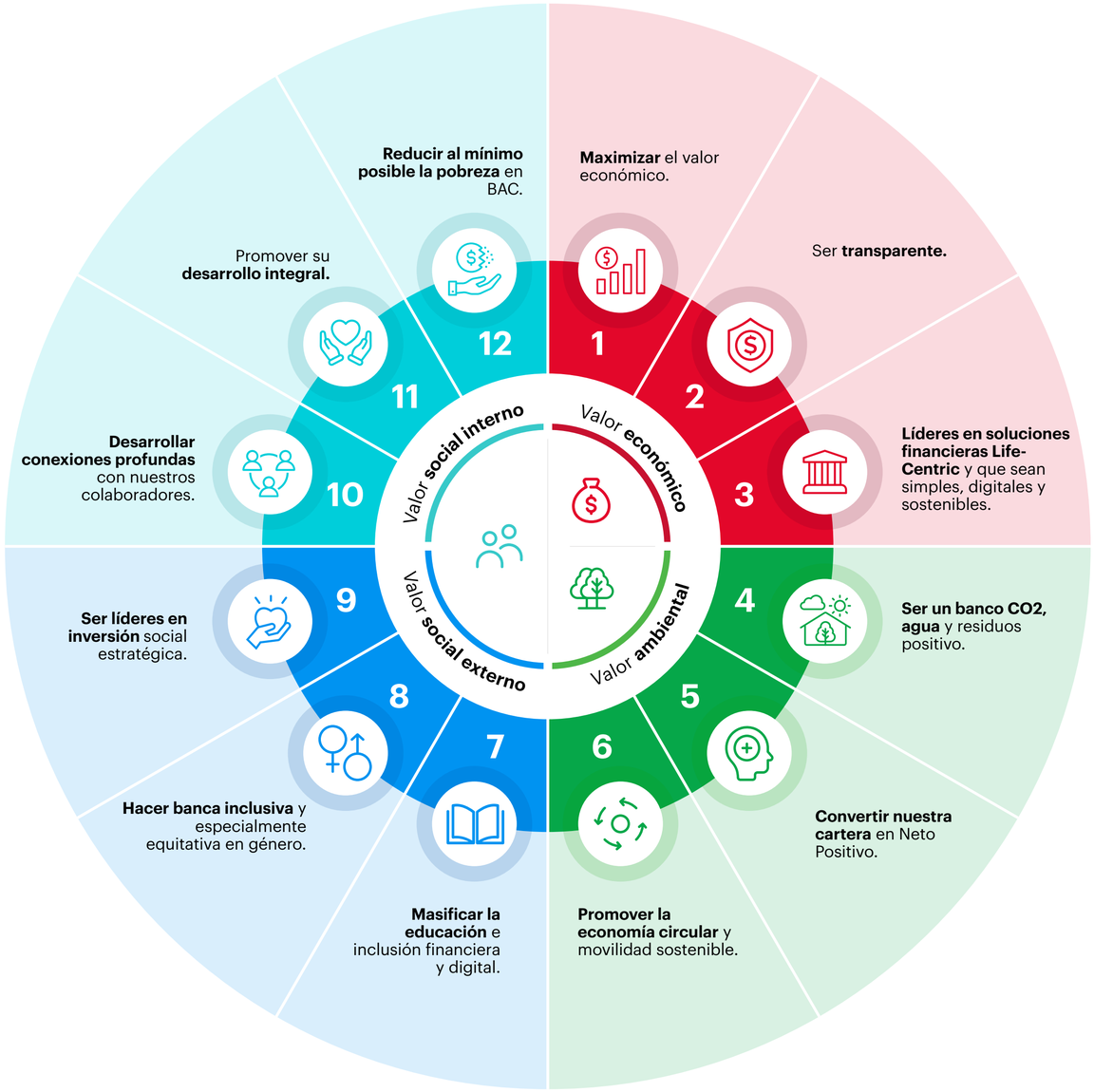
Pasión:
Amamos lo que hacemos porque sabemos que nuestro trabajo tiene un impacto positivo en las personas y en el planeta.



Objetivos **estratégicos**

BAC ha establecido objetivos específicos en cada una de las dimensiones de la estrategia de Triple Valor. Estos objetivos permitirán demostrar progreso en relación con el propósito corporativo de:

- Generar prosperidad.
- Mejorar la calidad de vida de los centroamericanos.
- Promover la armonía con el medioambiente.



Valor **económico**

Valor **ambiental**

OBJETIVO ESTRATÉGICO		DESCRIPCIÓN	METAS 2024
1	**Maximizar el valor económico generado (crecimiento rentable).**	Mantener la posición de liderazgo en América Central mejorando la calidad, de tal forma que facilite a los clientes las mejores soluciones financieras basadas en infraestructura tecnológica de punta, plataformas digitales unificadas y robustas y el mejor experiencia al cliente, para continuar creciendo de manera rentable.	Continuar operando en América Central, mantener la calidad y ofrecer las mejores soluciones financieras basadas en tecnología avanzada, plataformas digitales robustas y un excelente servicio al cliente, para seguir creciendo de manera rentable.
2	**Hacer banca transparente.**	Mejorar la percepción que los clientes tienen de la transparencia, claridad, simpleza y empatía con la que les informamos acerca de los productos y servicios.	Plan de trabajo para mejorar el proceso de Crédito Hipotecario.
3	**Ser el grupo financiero líder en soluciones financieras simples, digitales y de triple valor.**	Ofrecer productos y servicios que además de facilitarles la vida a los clientes (por ser simples, digitales y seguros), les permitan adoptar prácticas más sostenibles y les agreguen valor económico, ambiental y social.	Monto de colocación de las soluciones financieras definidas por país y por segmento (empresas, personas, mujer, pymes).
4	**Ser carbono, agua residuos y positivo.**	Lograr que todas las instalaciones, en los seis países, cuenten con sistemas de gestión ambiental y prácticas ecoeficientes, para medir, reducir, compensar y sobrecompensar las huellas en emisiones de carbono (gases efecto invernadero), el consumo de agua y la gestión de los materiales y residuos.	Gestión de mejora en calidad de datos para medición de huellas operativas. Implementación de proyectos para reducir aspectos prioritarios de cada huella operativa por país.
5	**Transformar nuestra cartera en Neto Positivo.**	Transformar progresivamente la cartera de crédito para que los proyectos que se financien no solo no provoquen un impacto ambiental negativo, sino que les faciliten a los clientes empresariales y personales financiamiento para que utilicen tecnologías, energía y transporte más limpios y que sus medios de producción y consumo generen impactos positivos, principalmente para lograr las metas planteadas en el Acuerdo de París y contribuyan también al bienestar de las personas.	Clasificación de la cartera de crédito en términos ambientales, sociales y con componente de género. Definición de objetivos de reducción de emisiones financiadas para las carteras de Autos e Hipotecas. Definición del plan de acción para alcance de metas de reducción de emisiones financiadas del portafolio de Banca de Empresas.
6	**Impulsar una América Central circular y promover la movilidad sostenible.**	Ofrecer a los clientes en la región servicios para transicionar a medios de producción circulares, esto significa que desde que se diseñan los productos se haga pensando en la extracción responsable de materias primas, vida útil de los productos y tratamiento de sus residuos, de manera que permanezcan en el ciclo económico el mayor tiempo posible.	Tarjeta BIO: Proyecto implementado por país para el compostaje de la tarjeta BIO. Lanzamiento de la fase 2 de tarjeta BIO con las marcas Visa y American Express. Ruta eléctrica BAC centroamericana: Implementación de aplicación tecnológica para la medición de usabilidad en estaciones de carga.

Valor **social externo**

Valor **social interno**

OBJETIVO ESTRATÉGICO		DESCRIPCIÓN	METAS 2024
7	**Masificar la educación e inclusión financiera y digital.**	Impulsar la educación financiera digital a través de canales presenciales, atención de clientes y plataformas digitales, para que las personas se incluyan de manera efectiva y segura en el ecosistema financiero digital y hagan un mejor uso de las soluciones financieras digitales, al participar activamente de la economía y profundizar su relación con el banco.	30% de conversión asociada a educación financiera digital con 2 productos definidos por país. Cantidad de personas y mipymes capacitadas.
8	**Hacer banca inclusiva y especialmente equitativa en género.**	Desarrollar iniciativas para atender a grupos que tradicionalmente han sido excluidos del sistema financiero (mujeres, personas con discapacidad, emprendedores), mediante el diseño de una propuesta de valor que incluya soluciones financieras, así como servicios no financieros: asesoría técnica, acompañamientos, *networking*, etc.	Cantidad de mujeres participantes en iniciativas de capacitación. Cantidad de eventos de *networking* para mujeres.
9	**Ser líderes en inversión social estratégica.**	Enfocar la ejecución de los recursos hacia la inversión social estratégica y no a la filantropía, apoyando proyectos de impacto social y ambiental que cumplan con condiciones específicas: que sean de la región centroamericana, que estén alineados con el giro de negocio y que contribuyan al desarrollo económico, social y ambiental.	Inversión Social Estratégica: Porcentaje de recursos financieros ejecutados en proyectos y/o causas alineadas con la estrategia corporativa de triple valor. Yo me uno: Cantidad de nuevas Fundaciones, Miembros y Afiliadas en programa Yo Me Uno. Cantidad de Fundaciones participantes en capacitación 50% son causas para recaudar fondos vinculadas a YMU.
10	**Desarrollar conexiones profundas con nuestra Gente BAC.**	Generar acciones para fortalecer el liderazgo transformador, madurar el modelo de trabajo híbrido, fortalecer la capacitación, la gestión del desempeño, la competitividad salarial y la promoción de una cultura diversa, inclusiva y equitativa, en la que se valoren las diferencias de la Gente BAC.	Reforzar y ampliar las herramientas de Voz del Colaborador según sus interacciones en el Employee Journey para garantizar las conexiones profundas con la Gente BAC. Evolucionar el modelo de trabajo híbrido con mayor presencialidad en la región a través del liderazgo con una experiencia cercana y enfocada en la colaboración en las oficinas que refuerce la interacción y conexión entre equipos de trabajo. Desarrollar a los líderes mediante los programas de academia de liderazgo y gestión del cambio.
11	**Promover el desarrollo y el bienestar integral de nuestra Gente BAC.**	Promover el desarrollo y el bienestar integral de la Gente BAC, su salud física, emocional, mental y financiera.	Diversidad e Inclusión: Porcentaje aumento en participación de la Gente BAC en comunidades aliadas. Cantidad de acciones propuestas por las comunidades Aliadas, implementadas. Cantidad de ajustes razonables implementados, derivados del diagnóstico para inclusión de Gente BAC con discapacidad. Reducir la brecha salarial entre hombres y mujeres con respecto del año 2023. Incrementar o mantener el porcentaje de representación de mujeres en los planes de sucesión en la región.
12	**Reducir al mínimo posible la pobreza entre nuestra Gente BAC.**	Identificar y brindar atención a la Gente BAC en condición de pobreza a través de un programa con soluciones personalizadas que permitan mejorar su calidad de vida y la de su familia.	Porcentaje de Gente BAC en pobreza identificadas en 2024 son atendidas en al menos 2 necesidades. Porcentaje de Gente BAC identificadas en pobreza (atendidas 2023) se les ha desactivado una necesidad.

GRI 3.3

Principios de banca responsable

Desde 2021, BAC es signatario de los Principios de Banca Responsable, una iniciativa del Programa Financiero para el Medio Ambiente de las Naciones Unidas (UNEP-FI, por sus siglas en inglés).

En agosto de 2024, BAC publicó su tercer informe de resultados y avances, en el que se detallan los progresos en la implementación y cumplimiento de estos principios. A continuación, se presenta un resumen de los aspectos más relevantes en relación con los seis Principios de Banca Responsable.

Principio 1: Alineamiento

Modelo de negocio: liderar participación de mercado a nivel regional en activos, cartera, depósitos y utilidad.

Estrategia de triple valor: mantener una total alineación y complementariedad entre las iniciativas de sostenibilidad y la estrategia de negocio, hacia un modelo de empresa responsable con la sociedad y el medio ambiente, que identifica y atiende aquellas áreas de gestión de donde se derivan los impactos reales y potenciales más importantes para las partes interesadas y para la organización.

Adhesiones a compromisos sobre asuntos ambientales y sociales

Gestionar los temas ambientales asociados con el impacto del portafolio de crédito por medio de la implementación de las mejores prácticas internacionales, de las cuales se participa:

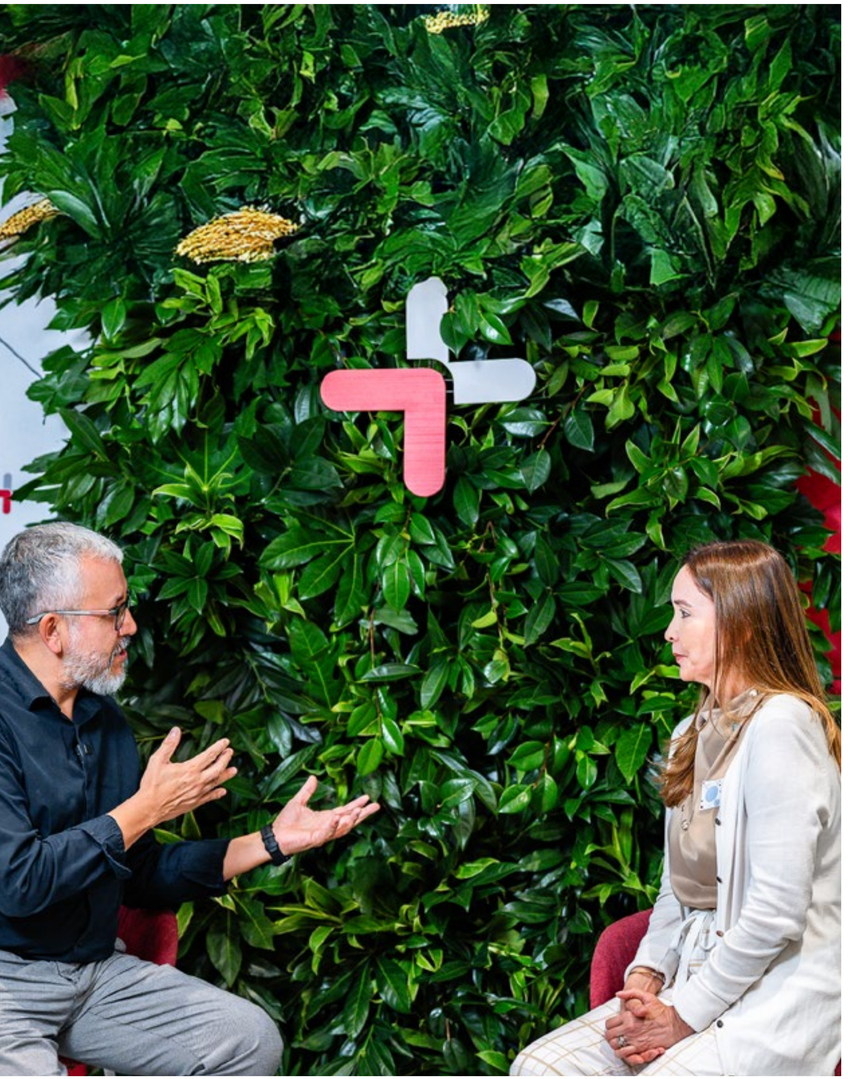
- Alianza Bancaria Neto Cero (NZBA, por sus siglas en inglés).
- Asociación para la Contabilidad Financiera del Carbono (PCAF, por sus siglas en inglés).

Se utiliza SBTi, Iniciativa Objetivos Basados en Ciencia, por sus siglas en inglés, para la definición de los objetivos de descarbonización de sectores prioritarios en el portafolio de Banca Empresas e Hipotecas.

En relación con temas sociales, se gestionan impactos externos e internos por medio del cumplimiento de los requerimientos de las siguientes adhesiones:

- Alianza Financiera para Mujeres (FAW, por sus siglas en inglés).
- Principios de Empoderamiento de las Mujeres (WEPs, por sus siglas en inglés).





Principio 2: Impacto y fijación de objetivos

En 2024 se actualizó el análisis de impacto de la cartera Empresarial: Comercial, Corporativa y PyME, y de Banca Consumo. Este análisis incluye los seis países donde se opera: Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Costa Rica y Panamá.

Como resultado del análisis, se reitera el compromiso en atender los temas prioritarios, Estrategia Climática e Inclusión y Salud financiera, los cuales se alinean con las necesidades de las comunidades que se sirve, así como con la estrategia de Triple Valor. Se detallan a continuación los principales avances reportados:

1.Estrategia climática:

Desde el 2022 la estrategia climática ha tenido una evolución notable, destacando los siguientes hitos:

- Implementación del Modelo de Gestión de Riesgos Climáticos, alineado con las recomendaciones del grupo de trabajo sobre divulgación financiera relacionada con el clima (TCFD, por sus siglas en inglés), donde cada año se muestra el avance según los niveles de madurez que se han logrado en sus diferentes ejes: Gobernanza, Estrategia, Gestión del Riesgo, Reporte y divulgación.
- Identificación y marcaje de la cartera donde el uso de fondos es dirigido a algún proyecto u actividad relacionada con criterios ambientales y/o sociales.
- Medición de la huella operativa en carbono, residuos y agua, así como la definición e implementación de proyectos para la disminución de los impactos relacionados generados.
- Medición de emisiones financiadas de la cartera Empresarial: Comercial, Corporativa, PyME, así como Autos e Hipotecas, del portafolio de Banca Consumo.
- Definición de objetivos basados en ciencia para los sectores prioritarios de Banca Empresarial y para la cartera de Hipotecas.
- Definición de hoja de ruta para avanzar en el cumplimiento de los objetivos de reducción de emisiones establecidos.

2.Inclusión y salud financiera:

Se ha priorizado el segmento PyME para definir el objetivo SMART en Inclusión y Salud Financiera, considerando los siguientes criterios:

- El impacto positivo que generan las PyME en la economía de la región.
- Las más de 250 mil micro, pequeñas y medianas empresas que conforman la cartera de clientes.
- Las metas definidas por los países donde se opera en sus estrategias nacionales de Inclusión y Salud Financiera.

La meta es “Aumentar en al menos un 2% la vinculación de los clientes PyME según su ciclo de vida, al cierre de diciembre 2024”.

La vinculación tiene como objetivo lograr que los clientes tengan preferencia y obtengan mayores beneficios al cubrir sus necesidades de soluciones financieras y no financieras en una misma entidad bancaria.

Para lograr este objetivo de vinculación, se han clasificado las pymes en cuatro subsegmentos, con un enfoque personalizado según su etapa de ciclo de vida:

1. Emprendedores
2. Microempresas
3. Empresa pequeña
4. Empresa mediana

Para cada etapa de ciclo de vida, se han identificado las soluciones que impulsarán a estas empresas a madurar y potenciar su crecimiento.

Adicionalmente, se han realizado acciones que permiten atender diferentes grupos de interés:

- Banca inclusiva género: se cuenta con programas especiales en los seis países, que incluyen una oferta de soluciones financieras y no financieras dirigidas al segmento de mujeres.
- Creación de cursos enfocados y con contenidos específicos en brindar buenas prácticas asociadas al uso de soluciones financieras.
- 107,819 personas capacitadas en educación financiera, de las cuales 58,710 fueron capacitadas bajo el enfoque de inclusión financiera, un 33% concretaron la adquisición de un producto o servicio.
- Plataforma Finanzas Positivas ue ofrece contenido educativo en formato digital. Desde su lanzamiento hasta la fecha de emisión del informe registró más de 434,000 visitas y 253,000 usuarios.
- Se trabaja con alianzas público-privadas, dirigidas a jóvenes estudiantes de secundaria, para fortalecer sus capacidades y lograr empleabilidad en puestos financieros, emprendimiento y productividad.

Principio 3: Clientes y usuarios

El objetivo es establecer relaciones rentables de largo plazo con la amplia base de clientes, utilizando estrategias de vinculación que satisfagan las necesidades específicas de los clientes individuales. El enfoque central es ofrecer las mejores soluciones financieras para las personas y que sean soluciones simples, digitales y sostenibles.

El lanzamiento de nuevas líneas de crédito que incorporan componentes ambientales y sociales ha sido un importante paso que permite brindar un catálogo amplio de soluciones que permita mejorar los hábitos de consumo de los clientes.

Continuación de la ejecución de proyectos para la promoción del consumo responsable y prácticas sostenibles:

- Ruta eléctrica BAC centroamericana: Se instalaron 47 estaciones de carga para vehículos eléctricos en sucursales clave a lo largo de toda América Central.
- Tarjeta BIO: cambió el material de las tarjetas actuales (PVC). A la fecha de emisión del informe, de un total de 205,000 tarjetas por un material amigable con el medio ambiente (PLA).

Principio 4: Partes interesadas

Se ha trabajado continuamente en la identificación y entendimiento de las partes interesadas, así como de los procesos de consulta y para mejorar los mecanismos de relacionamiento con los grupos de interés.

Se mantienen las alianzas para la educación financiera con ministerios de educación pública.

Participación de diferentes foros con otras entidades bancarias, reconociendo de esta manera la importancia de alianzas y participación en foros del sector y otros vinculados.



Principio 5: Gobernanza y cultura

La estructura de gobierno corporativo se alinea con las mejores prácticas internacionales y mantiene un profundo respeto hacia las regulaciones locales.

El Foro de Sostenibilidad, asesora a la Junta Directiva sobre el enfoque estratégico de prácticas de negocio responsable y de los asuntos de sostenibilidad.

Principio 6: Transparencia y responsabilidad

Se realizó el proceso de aseguramiento del tercer informe de Principios de Banca Responsable por medio de la firma Pacific Corporate Sustainability y se obtuvo el siguiente resultado:

Según las evidencias obtenidas en el proceso de aseguramiento, no conocemos ninguna declaración errónea en las respuestas de la Plantilla de autoevaluación e informes PRB del UNEP FI de BAC, que nos haga creer que no se cumplan con los Principios para la Banca Responsable de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente.

Se publicaron los avances utilizando los más altos estándares de reportaje, tales como Grupo de Trabajo sobre Divulgación Financiera relacionada con el clima (TCFD, por sus siglas en inglés), Iniciativa de Reporte Global (GRI, por sus siglas en inglés), Junta de Normas de Contabilidad de Sustentabilidad (SASB, por sus siglas en inglés) y en 2024 aplicamos, por segunda vez consecutiva, la Evaluación Corporativa de Sostenibilidad, CSA del Índice de Sostenibilidad de Dow Jones.

El informe completo de Principios de Banca Responsable correspondiente a 2024 está disponible en los siguientes enlaces:

Informe PRB BAC 2024 (ES)



GRI 2.5 - 2.12 - 2.13 - 2.14 - 2.16 - 2.17

Gobernanza de los asuntos ambientales y sociales

En BAC, el alineamiento organizacional de los asuntos ambientales y sociales, tanto a nivel regional como en cada país donde opera, es liderado por un órgano de alto nivel.

El Foro de Sostenibilidad asesora a la Junta Directiva Regional en el desarrollo del enfoque estratégico para la implementación de prácticas de negocio responsables y la gestión de asuntos de sostenibilidad.

Este Foro se reúne al menos una vez cada tres meses, para dar seguimiento a los avances y establecer lineamientos clave.



Deberes y atribuciones del foro de sostenibilidad:

Colaboración y coordinación: Trabajar con comités de Gobierno Corporativo en prácticas de negocios responsables y sostenibilidad.

Supervisión de procesos: Asegurar la existencia de procesos para identificar, gestionar, seguir y controlar riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad y las expectativas de los grupos de interés.

Evaluación de estrategias de relacionamiento: Informar a la Junta Directiva sobre los intereses y expectativas de los grupos de interés en aspectos sociales, medioambientales y de comportamiento ético.

Supervisión de sostenibilidad: Asegurar que las prácticas de buen gobierno, medioambientales y sociales de BAC se ajusten a la estrategia y políticas aprobadas por la Junta Directiva.

Monitoreo de acciones: Vigilar las acciones de BAC para contribuir al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU.

Incorporación en índices y certificaciones: Supervisar y aprobar la inclusión de BAC en los índices y certificaciones internacionales de sostenibilidad más reconocidos.

Asesoramiento sobre tendencias y mejores prácticas: Informar y asesorar a la Junta Directiva sobre tendencias y mejores prácticas empresariales en innovación, satisfacción del cliente, inclusión financiera, mercadeo responsable, inclusión y diversidad, no discriminación, cambio climático y otros temas de sostenibilidad.

Evaluación periódica: Informar periódicamente a la Junta Directiva sobre los avances en prácticas de negocio responsables y sostenibilidad, proporcionando asesoramiento, informes y procedimientos.

Garantía de idoneidad: Asegurar la idoneidad de la estructura y funcionalidad de la gestión de sostenibilidad.

Emisión de informes y desarrollo de actuaciones: Emitir informes y desarrollar acciones en materia de sostenibilidad según el Sistema de Gobierno Corporativo o las solicitudes de la Junta Directiva o su presidente.

GRI 2.25 - 2.29 - 3.3

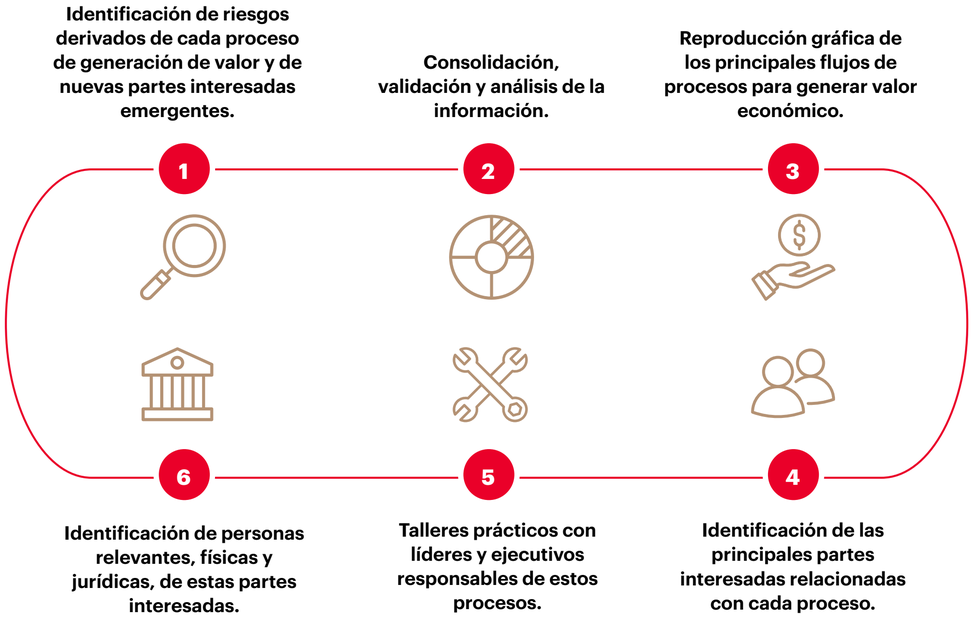
Grupos de interés

Los grupos de interés de BAC comprenden personas, grupos sociales y organizaciones que pueden verse significativamente afectados por sus actividades, productos y servicios o cuyas acciones pueden influir en la capacidad de la empresa para implementar con éxito sus estrategias y alcanzar sus objetivos.

Para su identificación, BAC analiza los componentes de la cadena de valor mediante una metodología específica.

Periódicamente, estos resultados son revisados para asegurar su vigencia y validar el nivel de vinculación de cada grupo de interés en los principales procesos de generación de valor, examinando su nivel de influencia y relevancia.
Estas revisiones permiten:

- Afinar el mapeo de los grupos de interés.
- Cumplir con los compromisos de transparencia y rendición de cuentas.
- Comprender mejor sus expectativas e identificar posibles impactos o preocupaciones relacionadas con la empresa.



El mapa más reciente de grupos de interés incluye las siguientes categorías:

- Accionistas
- Proveedores
- Socios estratégicos
- Competidores
- Generadores de opinión
- Clientes
- Público interno
- Ciudadanía
- Reguladores
- Gobierno





Nuestros **públicos de interés**
Gobierno
Clientes
Proveedores
Público interno
Socios estratégicos
Ciudadanía
Competidores
Reguladores
Accionistas
Generadores de opinión
Gobiernos centrales
Gobiernos locales
Contrapartes y administrativos
Entidades rectoras de salud
Comités nacionales de emergencia
Personas
Pymes
Empresas grandes
Mujeres empresarias
Emprendedores
Proveedores críticos
Proveedores no críticos
Colaboradores
Miembros de junta directivas y comités
Familiares de colaboradores
Aliados en proyectos
Corresponsales no bancarios
Co-brandings y alianzas de negocio
Bancos corresponsales y otras fuentes de fondeo
Organismos internacionales
Comunidades vecinas
Asociaciones gremiales y de consumidores
Sociedad civil organizada
Universidades y academia
Trabajadores informales
Personas vulnerables
Bancos comerciales
Otras entidades financieras
Superintendencias
Marcas de tarjetas
Bancos centrales
Calificadoras de riesgo
Accionistas
Medios masivos
Medios alternativos
Personas influyentes

GRI 2.25 - 2.29 - 3.3

Consulta a grupos de interés

En 2024, por cuarto año consecutivo, se llevó a cabo la medición de la reputación de BAC a nivel regional. Este proceso utiliza un instrumento de evaluación reputacional basado en una metodología de múltiples partes interesadas, que incluye:

- Seis evaluaciones.
- Más de veinte fuentes de información.

El estudio también analiza:

- El liderazgo de BAC en el sector financiero.
- Su posicionamiento en comparación con las empresas líderes en cada país donde opera.
- Un ranking empresarial por país.
- **Un análisis de variables clave en diversas áreas de gestión, como:**
  - Sostenibilidad
  - Marca y reputación
  - Resultados económicos-financieros
  - Calidad de la oferta comercial
  - Talento
  - Ética
  - Transparencia
  - Responsabilidad corporativa
  - Dimensión internacional de la empresa
  - Innovación, entre otras.

merco.info/cr/

Públicos Encuestados

- Directivos
- Periodistas
- ONG
- Población en general
- Gobierno
- Analistas financieros
- Clientes empresa
- Clientes personas
- Gente BAC
- Sindicatos
- Asociaciones de consumidores
- Catedráticos del área de empresa

Este estudio fue realizado por Merco (Monitor Empresarial de Reputación Corporativa), el primer monitor auditado del mundo. Cuenta con una revisión independiente del proceso y los resultados por parte de KPMG, conforme a la norma ISAE 3000. La muestra del estudio incluyó la aplicación de 22,185 encuestas.



Adicional, el monitor incluye a líderes de BAC que destacan por su buena reputación en un ranking de 100 empresarios por país. De tal forma que para el banco se reconoce en:

- Guatemala: 1 líder.
- Honduras: 2 líderes.
- Costa Rica: 3 líderes.
- Panamá: 2 líderes.

La posición de los líderes destacados en el ranking empresarial de cada país es:

Guatemala



20 ↑ Anterior 26

Eric Campos
Presidente Ejecutivo
BAC Guatemala

Honduras*



24 **Jacobo Atala, se acogió a la jubilación en diciembre 2024.

Jacobo Atala
Presidente Ejecutivo
BAC Honduras



85

Valeria Ríos
VP Estrategia Comercial Mercadeo
y Sostenibilidad BAC Honduras

Costa Rica



6 ↑ Anterior 7

Federico Odio
Presidente Ejecutivo
BAC Costa Rica



16 ↑ Anterior 17

Rodolfo Tabash
Presidente y CEO
BAC



19 = Anterior 19

Laura Moreno
Vice Presidenta de Relaciones Corporativas, Mercadeo
y Sostenibilidad BAC Costa Rica

Panamá



31 Nuevo en el ranking

Fernando Jaén
VP de Mercadeo
BAC Panamá



52 ↑ Anterior 59

Ramón Chiari
Presidente Ejecutivo
BAC Panamá

* Primer año que se mide el Ranking de Líderes en Honduras.

Consulta a clientes sobre priorización **temas ambientales y sociales**

En 2024, se incorporaron preguntas sobre las principales iniciativas de la estrategia corporativa en la encuesta de satisfacción (NPS relacional) que los clientes completan al finalizar el uso de ciertos servicios.
El objetivo fue identificar la priorización del impacto según la percepción de este público de interés.
Un total de:

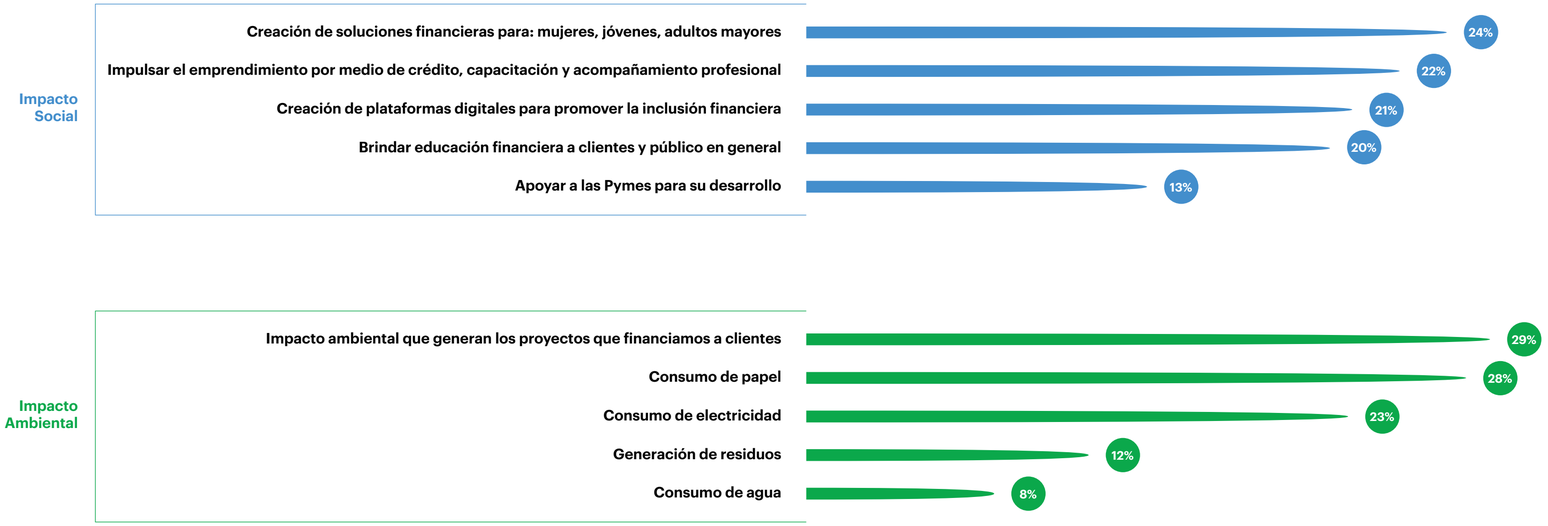
- 16,989 clientes respondieron preguntas sobre impacto ambiental.
- 17,639 clientes respondieron preguntas sobre impacto social.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos.

La información obtenida es fundamental para orientar los esfuerzos estratégicos de BAC en el cumplimiento de su estrategia de Triple Valor.



Priorización de temas según la población encuestada



Relacionamiento con los Grupos de Interés:

BAC ha establecido diversos mecanismos de información, consulta y diálogo, que permiten interactuar en distintos niveles con sus grupos de interés, asegurando una comunicación efectiva y una gestión alineada con sus expectativas y necesidades.



NIVEL 1

Mecanismos de información

- Reportes financieros y reportes de sostenibilidad.
- Sitio Corporativo: baccredomatic.com/es-cr/nuestra-empresa
- Redes sociales: /BACCredomatic /baccredomaticnetwork
- Desplegables, afiches y pantallas en sucursales.



Nivel 2

Mecanismos de consulta

- Estudios de servicio al cliente, estudio de reputación, encuestas, grupos focales y otros.
- Encuestas transaccionales y relacionales para evaluar el NPS: Net Promoter Score.
- Evaluación del clima organizacional.
- Programa de voz del colaborador, eNPS, pulsos.
- Sistema de Innovación, concursos.



NIVEL 3

Mecanismos de diálogo

- Centros de contacto.
- Programa la voz del cliente VoC (Voice of Customer).
- Web chats, correo electrónico, formularios de contacto en línea.
- Programa Ombudsperson, línea ética.
- Redes sociales: /BACCredomatic /baccredomaticnetwork
- Reuniones formales e informales, conferencias, charlas y talleres.
- Mesas de diálogo con partes interesadas internas y externas.



NIVEL 4

Mecanismos de participación

- Prototipado con clientes.
- Creación de capacidad instalada mediante asesoría, co-creación y *networking*.
- Campaña de ideas.

GRI 2.25

Principales impactos

BAC aspira generar un impacto ambiental y social positivo que supere las huellas que deja su gestión.

La propuesta para mejorar su desempeño es a través de:

- Potenciar los impactos positivos en la economía, el medioambiente y la sociedad.
- Reducir los impactos negativos, al asegurar una gestión sostenible y responsable.

Temas claves en el análisis de impacto

A continuación, se presentan los principales temas considerados en el análisis de nuestros impactos:

Temas considerados en el análisis de los principales impactos

Tema	Subtema
Creación de valor económico	• Generación y distribución de valor económico. • Experiencia al cliente. • Innovación. • Gestión de la cadena de valor. • Transparencia. • Gestión de marca. • Rendición de cuentas. • Apoyo a Pyme.
Gobernanza	• Gobierno y cumplimiento. • Seguridad de la información. • Administración del riesgo: operativo, crediticio y reputacional.
Finanzas sostenibles	• Financiamiento e inversión con valor social y ambiental agregado. • Gestión de riesgos ASG: ambientales, sociales y de gobernanza. • Gestión de riesgos climáticos.
Ecoeficiencia operacional	• Sistema de gestión ambiental.
Economía circular y movilidad sostenible	• Promoción de buenas prácticas ambientales. • Economía circular. • Movilidad sostenible.
Inclusión financiera	• Medios de pago y financiamiento al consumo. • Apertura de canales. • Bancarización de poblaciones no tradicionales.
Educación y salud financiera	• Educación financiera a nuestros públicos de interés. • Productos que fomentan el ahorro y la salud financiera.
Inversión social estratégica	• Uso de capital financiero y humano para proyectos de agenda global y de negocio. • Voluntariado.
Desarrollo del talento humano	• Prácticas laborales justas. • Atracción y retención del talento.





Tras el análisis realizado, se determinó el nivel de significancia de cada tema en tres categorías: bajo, medio o alto.

Para esta clasificación, se consideraron las siguientes variables:

- Probabilidad de ocurrencia.
- Gravedad del impacto en caso de materializarse.
- Madurez en la gestión de BAC asociada a dicho impacto.

Los resultados del ejercicio de priorización de impactos permiten definir los temas materiales. Como anexo “Nuestros principales impactos”, se incluye el resultado del análisis realizado.

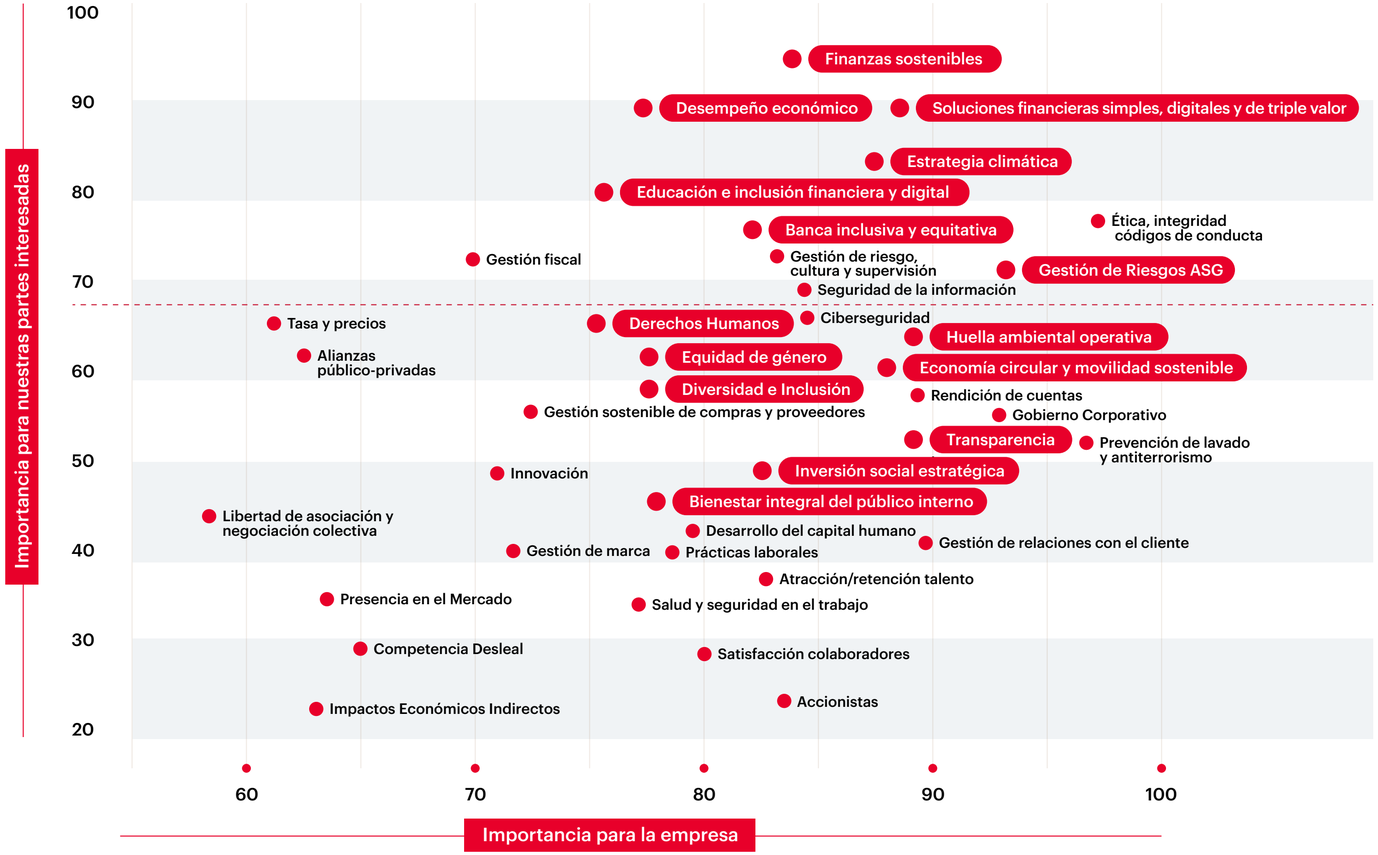
GRI 2.25 - 3.1 - 3.2 - 3.3

Temas materiales

Cada año, BAC revisa la pertinencia de los temas materiales y realiza los ajustes necesarios para alinear sus objetivos estratégicos con la agenda global, especialmente en la industria financiera, y con las preocupaciones de sus grupos de interés.

Esta revisión incluye:

- Escucha activa de los grupos de interés.
- Matriz de evaluación de impactos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG).
- Análisis de metas y estándares globales de la banca y la economía, a través de:
  - Evaluación de Sostenibilidad Corporativa de S&P Global (CSA).
  - Iniciativa de Reporte Global (GRI).
  - Junta de Normas de Contabilidad de Sustentabilidad (SASB).
  - Principios de Banca Responsable de UNEP-FI.
  - Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible (WBCSD).
  - Informe sobre riesgos globales del Foro Económico Mundial.
  - Principios ASG en calificaciones crediticias de 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.
- Estudios y documentos públicos sobre proyecciones y tendencias del sector financiero en materia ASG.
- Análisis de metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).
- Tendencias en sostenibilidad para el sector financiero.



Los temas materiales gestionados por medio de la estrategia de Triple Valor en las tres dimensiones: ambiental, social y económica, y los citamos a continuación:

Económica

- Desempeño económico.
- Soluciones financieras simples, digitales y de triple valor.
- Transparencia.
- Gestión de riesgos ASG.

Ambiental

- Huella ambiental operativa.
- Estrategia climática.
- Finanzas sostenibles.
- Economía circular y movilidad sostenible.

Social

- Banca inclusiva y equitativa.
- Educación e inclusión financiera y digital.
- Inversión social estratégica.
- Equidad de género, diversidad e inclusión.
- Bienestar integral del público interno.

Alineación a los ODS

BAC ha alineado sus objetivos de Triple Valor con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Organización de las Naciones Unidas (ONU). Esta alineación responde al compromiso global de poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar la paz y la prosperidad universal.

De conformidad con esta agenda, BAC ha analizado los ODS en relación con su capacidad de impacto, contribución y generación de valor. Como resultado, se han identificado los ODS prioritarios que se alinean con la Estrategia de Triple Valor y con los principales retos de la región: fin de la pobreza, educación de calidad, igualdad de género, trabajo decente y crecimiento económico, producción y consumo responsables, acción por el clima y alianzas para el desarrollo sostenible.

Esta contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible fortalece el enfoque estratégico de BAC y reafirma su compromiso con el desarrollo sostenible en la región.



Nuestra contribución a las metas de los objetivos de desarrollo sostenible

	1 FIN DE LA POBREZA	2 HAMBRE CERO	3 SALUD Y BIENESTAR	4 EDUCACIÓN DE CALIDAD	5 IGUALDAD DE GÉNERO	6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO	7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA	10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES	11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES	13 ACCIÓN POR EL CLIMA	14 VIDA SUBMARINA	15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS	17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS
Ser transparente																16.6 16.10	
Líderes en soluciones financieras Life- Centric y que sean simples, digitales y sostenibles	1.2 1.4 1.a	2.3 2.a	3.8 3.c			6.a	7.2 7.a	8.10	9.3		11.c		13.a		15.a		17.1 17.3 17.16
Ser un banco CO2, agua y residuos positivo	1.5					6.3 6.4 6.6 6.a	7.2 7.a					12.2 12.5		14.1			
Convertir nuestra cartera en Neto Positivo	1.5		3.8 3.c			6.3 6.4 6.6 6.a 6.b	7.2 7.a				11.5 11.6 11.c	12.2 12.4 12.5 12.8	13.1 13.3 13.a		15.a		17.16
Promover la economía circular y movilidad sostenible	1.5					6.3 6.a	7.2 7.a				11.5 11.6 11.c	12.2 12.4 12.5	13.1 13.3				
Masificar la educación e inclusión financiera y digital	1.2 1.4			4.4 4.5 4.7	5.b			8.3 8.10		10.2							17.17
Ser líderes en inversión social estratégica	1.2 1.4			4.4													
Hacer banca inclusiva y especialmente equitativa en género	1.2 1.4 1.a	2.3		4.5	5.5 5.a 5.b			8.3 8.5 8.10	9.3	10.2							17.1 17.3 17.16
Promover el desarrollo y bienestar integral de la Gente BAC.			3.8		5.5			8.3 8.5 8.8		10.2							17.16
Reducir al mínimo posible la pobreza de la Gente BAC.	1.2 1.3 1.4			4.4													

GRI 2.23 - 2.24 - 406.1 - 407.1 - 408.1 - 409.1 - 410.1 - 411.1

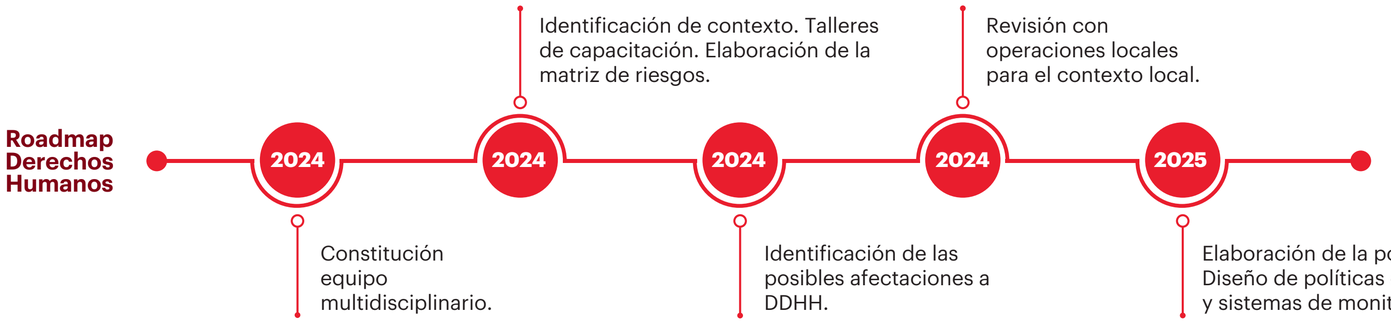
Avances en la gestión de derechos humanos

BAC reafirma su compromiso con los derechos humanos, un pilar fundamental de su estrategia de sostenibilidad y una manifestación de sus valores corporativos.

En 2024, se fortaleció la política corporativa mediante la creación de un equipo multidisciplinario conformado por expertos en sostenibilidad, cumplimiento, compras, comunicación y legal. Esta colaboración ha enriquecido la elaboración de la Matriz de Riesgos, desarrollada con base en los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos de la ONU, las directrices de la OIT y el ACNUDH.

El proceso de debida diligencia ha avanzado significativamente en la identificación de impactos potenciales de las operaciones en los derechos humanos. Este análisis exhaustivo abarca tanto las actividades directas del banco como su cadena de suministro, lo que permite priorizar estratégicamente los riesgos identificados.

La evaluación de riesgos realizada en 2024 constituye la base del plan de mitigación para 2025, el cual contempla la implementación de políticas y sistemas de monitoreo robustos. En línea con su compromiso con la transparencia, BAC publicará los resultados de estas evaluaciones y las acciones emprendidas, asegurando la alineación con los estándares internacionales de sostenibilidad.





08

Valor **económico**



GRI 2.6 - 3.3

Valor Económico

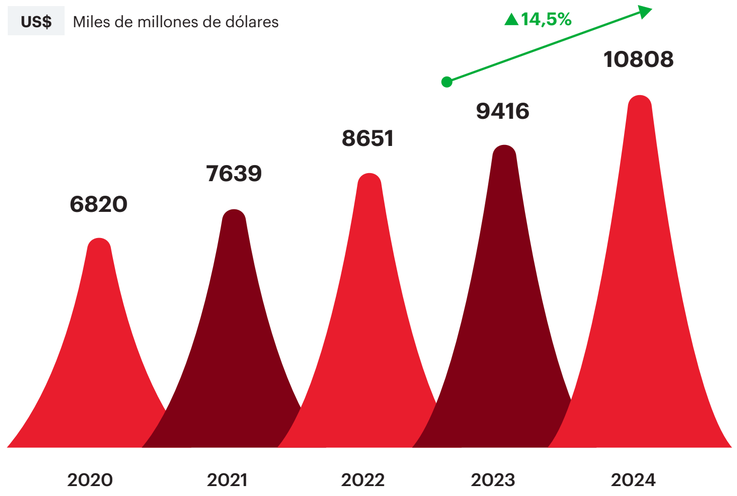
Banca empresarial

En Banca Empresarial, el éxito se basa en la capacidad de escuchar y comprender los retos de los clientes. Durante el último año, BAC ha dedicado esfuerzos a identificar sus necesidades y desarrollar soluciones que generen valor, con el compromiso de anticiparse a sus expectativas.

En 2024, la cartera empresarial registró un crecimiento superior al 14,5% en comparación con 2023, lo cual refleja una gestión enfocada en la innovación y el desarrollo de soluciones financieras adaptadas a las necesidades del mercado.

De cara al futuro, BAC reafirma su compromiso de adaptarse a las tendencias emergentes y a la evolución de las necesidades de sus clientes. Su enfoque estratégico se centrará en la sostenibilidad, la digitalización y la ciberseguridad, consolidando su liderazgo en el sector empresarial.

Cartera de crédito



**Para el 2024 los datos contemplan únicamente los clientes corporativos.*



Estrategia de medios de pago

En BAC se reconoce que la gestión eficiente de la tesorería es un factor clave para el éxito empresarial. Por ello, se han desarrollado estrategias enfocadas en ofrecer soluciones digitales que simplifican y optimizan la operación financiera de los clientes.

En 2024, se registró un crecimiento del 10% en comparación con 2023, alcanzando un crecimiento compuesto superior al 17% en los últimos cinco años. Este crecimiento sostenido refleja el compromiso de BAC con la construcción de relaciones sólidas y de confianza con sus clientes, entendiendo que cada empresa enfrenta desafíos y necesidades únicas.

La plataforma de Tesorería Corporativa Digital (TCD) permite automatizar procesos contables y financieros de manera ágil y segura, al integrar pagos, transferencias y conciliaciones bancarias en un solo sistema. Actualmente, más de 1,100 clientes utilizan la red TCD, de los cuales un porcentaje significativo ha integrado la solución a través de APIs, para potenciar sus sistemas de gestión financiera. Además, la estrategia de medios de pago ha contribuido al crecimiento económico de la región, con el pago a proveedores como el segmento de mayor volumen procesado.

Evento Momentum Bac Summit 2024

En BAC, se cree firmemente en el poder de la colaboración y la innovación para superar los retos que enfrentan las empresas en un mundo en constante evolución. Por ello, se desarrollan iniciativas estratégicas que abordan estos desafíos y posicionan a BAC como un socio clave, brindando seguridad, confianza y conveniencia a sus clientes.

Momentum BAC, el evento insignia de la organización, es un espacio diseñado para inspirar, conectar y transformar. Este encuentro reunió a más de 130 líderes empresariales de 100 organizaciones clave en América Central y ofreció un entorno donde se exploraron soluciones innovadoras y tecnologías disruptivas, como la inteligencia artificial (IA).

En colaboración con *partners* de clase mundial como Microsoft, AWS, SAP, Oracle, Cisco, GBM, Kyriba, Deloitte y McKinsey, Momentum BAC impulsa el análisis y aplicación de tecnologías transformadoras que están redefiniendo el futuro de los negocios.
En esta edición, los asistentes disfrutaron de ponencias exclusivas, entre ellas:

- Philippe Lalumiere, CIO de Cirque du Soleil, quien compartió su experiencia en la redefinición de la creatividad y la innovación en el entretenimiento.
- Mark Schwartz, Enterprise Strategist para Amazon, reconocido experto global en transformación digital y estrategia empresarial.

Además, se realizaron talleres especializados y espacios de diálogo donde las empresas exploraron el impacto de la inteligencia artificial en la transformación de modelos de negocio, la optimización de la productividad y la gestión de riesgos.

El interés de BAC es construir un ecosistema de colaboración y aprendizaje, al proporcionar acceso a herramientas de vanguardia. A través de Momentum BAC, se reafirma el compromiso de liderar la transformación digital en la región y de ser el aliado estratégico que las empresas necesitan para navegar con éxito en un entorno cambiante.

Junto a sus *partners* globales, BAC impulsa un futuro más seguro, conectado e innovador para Centroamérica.





ORIÓN BAC

Orión BAC es una solución integral de ciberseguridad, diseñada para que las empresas superen obstáculos y avancen al ritmo acelerado de la transformación digital.

Con integración inmediata, detección proactiva de amenazas y cumplimiento normativo, Orión permite a los clientes enfocarse en el crecimiento de su negocio, mientras BAC se encarga de su seguridad.

La pasión por la innovación impulsa a BAC a desarrollar soluciones adaptables a un entorno en constante cambio, que permiten a las organizaciones evolucionar sin interrupciones. Respaldado por alianzas estratégicas con *partners* de clase mundial, Orión BAC ofrece un blindaje avanzado, el cual refuerza la confianza y la tranquilidad de las empresas.

Este compromiso ha sido reconocido internacionalmente con el Premio Plata para Costa Rica en los Fintech América Awards 2025, consolidando a Orión BAC como un referente en innovación y ciberseguridad empresarial en la región.

Con BAC, la seguridad y la innovación se unen para que tu empresa avance sin límites.





Orión BAC

Fortalecimiento de mipymes

Las PyME de América Central son el motor de la economía de la región y en línea con el propósito de generar prosperidad en las comunidades que se sirve, para BAC es fundamental crear valor para ellas. Estas empresas no solo generan valor económico, sino que también contribuyen al desarrollo social y ambiental.

Al cierre de 2024, BAC ha apoyado a más de 250,000 empresarios, a quienes les ha brindado soluciones financieras y no financieras. Como principal resultado, el segmento PyME experimentó un crecimiento del 11% en la cartera de crédito respecto al año anterior.

Reconocimiento PyME Positivo 2024

En BAC reconocemos el impacto positivo que las PyME generan en sus comunidades. Por ello, BAC ha asumido el compromiso de amplificar sus historias para potenciar su alcance.

A través del Evento de Reconocimiento PyME Positivo, se destacan a empresas de la región. La empresa ganadora del Reconocimiento PyME Positivo 2024 fue Disfresh, de Guatemala, que recibió como premio una consultoría en gestión estratégica impartida por Lago y Sarmiento.

Moisés Tuctuc, fundador de Disfresh, expresó su gratitud por este reconocimiento y afirmó:

“Esta consultoría llegó en el momento indicado, justo cuando mi empresa más lo necesitaba”.



Imagen I. Moisés Tuctuc (dueño de Disfresh) durante la visita presencial a la empresa como parte de la consultoría.

El crecimiento sostenible ha sido siempre una prioridad para el segmento PyME Como parte de este compromiso, BAC ha impulsado múltiples iniciativas de capacitación y formación:

- En Costa Rica, el Seminario PyME benefició a 1,680 micro, pequeñas y medianas empresas, al proporcionar herramientas clave para su crecimiento. Adicionalmente, se llevaron a cabo cuatro seminarios en zonas rurales, que impactaron a 437 participantes, con sesiones sobre educación financiera, marca personal y liderazgo. Gracias a estas acciones, BAC fortaleció su presencia en comunidades rurales, alcanzando un NPS de 98,1 en la evaluación de satisfacción de los clientes.

- En Honduras, BAC organizó, en noviembre, su primer evento de capacitación para PyME, con 187 empresas participantes. Durante la jornada, expertos compartieron estrategias de negocios en entornos desafiantes y tendencias digitales del mercado.

- En El Salvador, se fortaleció el programa Mujer Acelera, que desde 2017 ha capacitado a más de 4,400 mujeres, a través de más de 100 eventos. Además, se lanzó el crédito Mujer Puedes+, diseñado exclusivamente para mujeres empresarias, impulsando su crecimiento y participación en la economía.

Innovación y digitalización para pymes

Con el objetivo de acercar el crédito a más PyME, BAC implementó soluciones digitales innovadoras en toda la región:

- En Nicaragua, se activaron campañas de crédito a través de Banca en Línea, coordinando esfuerzos con sucursales y fuerzas de ventas. Como resultado, la colocación de créditos preaprobados aumentó un 500% entre marzo y diciembre de 2024.

- En Guatemala, la colocación de tarjetas empresariales creció un 154% respecto al año anterior, gracias a la incorporación de nuevos ejecutivos en el Smart Center y una mayor sinergia con el equipo de afiliaciones.

- En Panamá, BAC se convirtió en el primer banco del mercado en ofrecer una cuenta empresarial 100% digital, la cual permite a las PyME abrir cuentas de manera más ágil, rápida y económica, en comparación con el proceso tradicional.

Para continuar impulsando el crecimiento del segmento PyME, BAC está desarrollando soluciones adaptadas a cada etapa del ciclo de vida de las empresas.

El objetivo es ofrecer productos y servicios más ágiles y digitales, incluyendo medios de pago, tarjetas y financiamientos, para asegurar que cada micro, pequeña y mediana empresa tenga las herramientas necesarias para crecer.

BAC acompaña a las PyME desde su fase inicial hasta su consolidación, como su aliado estratégico en cada paso del camino.

Private Banking BAC: Acompañamiento estratégico para familias empresarias

Private Banking de BAC, comprende que los clientes son familias empresarias que desempeñan un papel fundamental en la construcción del futuro socioeconómico de la región. Cada una de las más de 5.000 familias que confían en BAC representan una historia única de trabajo, visión y legado.

El compromiso va más allá de la gestión financiera. BAC se convierte en aliado estratégico, acompañando a los clientes en su misión de preservar y maximizar su patrimonio. Para ello, ha desarrollado una red de oficinas exclusivas, complementadas con plataformas digitales avanzadas y un equipo especializado, lo que posiciona a BAC como el banco líder en la atención de clientes con alto valor patrimonial, garantizando una experiencia de servicio excepcional en cada interacción.

Como parte del compromiso con la evolución y excelencia, se evalúa de manera continua las prioridades de los clientes, asegurando que se les ofrezca servicios financieros de primer nivel y herramientas digitales innovadoras que superen sus expectativas. Esta estrategia ha sido clave para lograr un crecimiento de más del 30% en los depósitos durante el último año.



09

Banca **empresarial**



Propuesta **de valor**

Private Banking de BAC, comprende que cada cliente es único, con necesidades y objetivos específicos que requieren soluciones personalizadas y estratégicas. Por ello, se diseñó un modelo de atención que combina asesoría financiera especializada, formación continua y herramientas digitales innovadoras, para garantizar una experiencia exclusiva y eficiente.

Atención Integral: Family Banking y canales personalizados

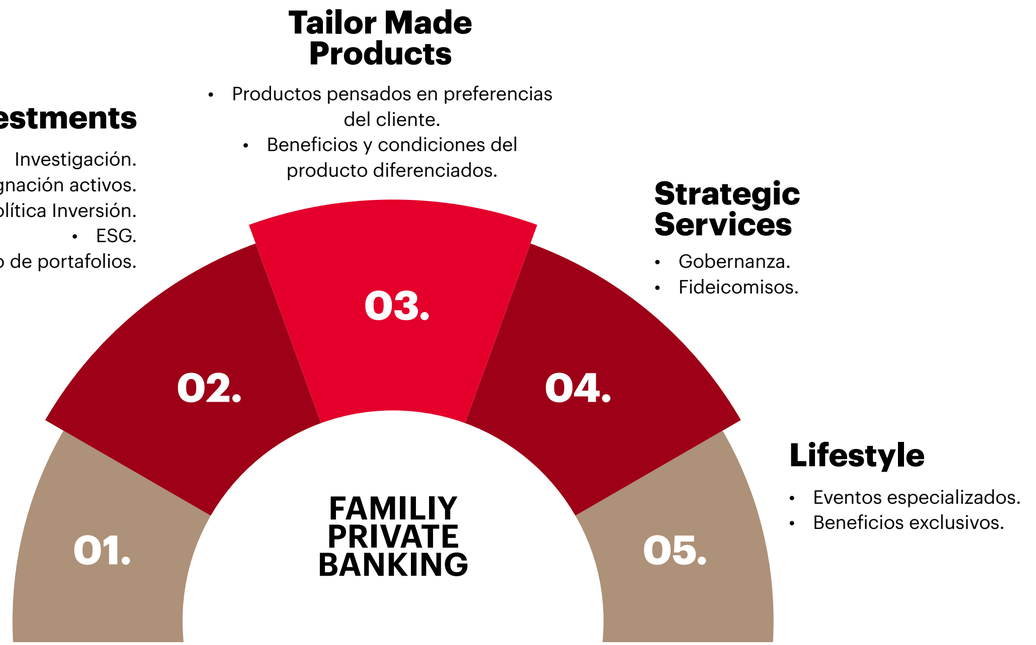
El equipo de Gerentes de Relación posee un profundo conocimiento de los desafíos y oportunidades que enfrentan los clientes patrimoniales. Con un enfoque cercano y profesional, BAC ofrece asesoría integral, que aborda tanto necesidades familiares como empresariales, asegurando así soluciones estratégicas diseñadas a la medida.

Para fortalecer la excelencia en el servicio, BAC desarrolló Private Banking Academy, un programa de formación que abarca tendencias de mercado, liderazgo, servicio al cliente y otras competencias clave. En 2024, se capacitó a más de 220 personas colaboradoras, incluyendo ejecutivos de negocio, servicio y jefaturas en toda la región.

Gracias a la presencia regional, se implementó un modelo de atención transfronterizo que permite a los clientes gestionar sus productos y servicios financieros sin restricciones geográficas, lo cual optimiza su experiencia y facilita la administración de su patrimonio.

Además, como parte del compromiso con la innovación y la eficiencia, se desarrolló herramientas digitales clave:

- DocuSign: Agiliza la gestión documental, al permitir la firma de documentos de manera rápida y segura desde cualquier ubicación.
- Booking: Facilita la coordinación de reuniones con los Gerentes de Relación, optimizando tiempos y brindando mayor comodidad a nuestros clientes.





Soluciones y condiciones *tailor-made*

Private Banking de BAC ofrece productos exclusivos, diseñados para adaptarse a los objetivos financieros y necesidades particulares de cada cliente:

- Cuentas de ahorro y certificados de depósito a plazo (CDPs) con tasas diferenciadas, alineadas con sus estrategias de inversión.
- Tarjetas de crédito con beneficios exclusivos, diseñadas para complementar su estilo de vida y preferencias.

Comprometidos con la innovación y la eficiencia, ofrece la opción de abrir Certificados de Depósito con tasa diferenciada (CDPs) directamente desde Banca en Línea, lo que permite el acceso a inversiones de forma ágil y conveniente.

Asesoría en gobernanza familiar y protección patrimonial

El compromiso va más allá de la gestión financiera. BAC brinda asesoramiento especializado en estructuras patrimoniales, para asegurar que sus clientes cuenten con estrategias adecuadas para la protección y crecimiento sostenido de su legado.

A través de alianzas estratégicas, cada cliente se convierte en un socio integral de Private Banking BAC, garantizando la continuidad y expansión de su patrimonio de manera planificada y eficiente.

Experiencias exclusivas para un estilo de vida diferenciado

BAC entiende que la asesoría financiera va más allá de la gestión de activos. Por ello, ofrece experiencias diseñadas para fortalecer la relación con sus clientes y proporcionar información de valor:

- *Webinars* especializados: Charlas virtuales con expertos en inversiones, sucesión patrimonial y tendencias económicas que brindan herramientas para la toma de decisiones estratégicas.
- Eventos exclusivos: Acceso a experiencias únicas de *networking*, conocimiento y crecimiento, lo cual fortalece la relación con los clientes y refuerza su propuesta de valor diferenciada.

Relación cercana y atención personalizada

En Private Banking de BAC, el compromiso con sus clientes se refleja en cada detalle. Busca fortalecer las relaciones mediante gestos significativos que refuercen la confianza y cercanía:

- Atención personalizada en fechas especiales: Selecciona obsequios exclusivos para conmemorar aniversarios, cumpleaños y otras ocasiones importantes, reafirmando el compromiso con cada cliente.

La conexión con estas familias empresarias refleja el propósito de reimaginar la banca, al colocarlas en el centro de todo lo que hace. Con más de 70 años de experiencia, BAC ha aprendido a comprender sus desafíos, anticipar sus necesidades y ofrecer soluciones personalizadas.

Junto a los clientes, impulsa el crecimiento económico y social en la región, contribuyendo a la construcción de sociedades más prósperas en América Central.





GRI 308.1 - 308.2 - 407.1 - 408.1 - 409.1 - 411.1 - 414.1 - 414.2

Gestión sostenible **de nuestra cadena de suministro**

La cadena de suministro desempeña un papel fundamental en la operación diaria de BAC. En este sentido, la gestión responsable de las relaciones comerciales y la integración de criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en los procesos de contratación y evaluación de proveedores son prioridades estratégicas.

Con el objetivo de fortalecer esta gestión, se ha iniciado un proceso de mapeo para conocer en detalle a los socios comerciales, evaluar cómo incorporan la sostenibilidad en sus operaciones y comprender sus planes de acción para la aplicación de los principios de triple valor. Este análisis permitirá reconocer y valorar estos esfuerzos en los procesos de contratación.

A corto plazo, se integrarán criterios ASG en la evaluación de ofertas, considerando tanto la gestión de impactos ambientales y sociales como la utilización de productos y servicios con menor huella ecológica y social.

Programa de proveedores en Costa Rica

Desde hace más de tres años, BAC ha implementado un programa de fortalecimiento para proveedores en Costa Rica, el cual inició con un autodiagnóstico, el cual permitió a las empresas identificar y priorizar áreas de sostenibilidad a abordar. A partir de esta evaluación, se diseñaron e implementaron planes de acción orientados a reducir brechas y gestionar sus operaciones bajo un enfoque de triple valor.

Como parte de este proceso, se desarrolló un programa de formación dirigido a proveedores estratégicos, con el fin de minimizar riesgos asociados a su gestión y promover una conducta empresarial sostenible. En 2024, los principales logros de esta iniciativa fueron los siguientes:

- **25 empresas proveedoras completaron por segunda vez el diagnóstico de línea base.**
- **184 participantes asistieron a talleres de capacitación y sesiones grupales sobre buenas prácticas.**
- **2 talleres sincrónicos sobre gestión de proyectos y monitoreo de indicadores.**
- **7 sesiones grupales en las que 3 empresas compartieron sus experiencias y mejores prácticas.**
- **182 planes de acción elaborados para mejorar la sostenibilidad en la gestión empresarial.**
- **37 sesiones individuales de seguimiento y acompañamiento para la implementación de planes.**

En línea con estos esfuerzos, BAC ha establecido un lineamiento para la adquisición de productos y servicios sostenibles. En este contexto, se brindaron capacitaciones especializadas para el equipo BAC encargado de la gestión de proveedores y compras, con la participación de 183 personas.

Estas sesiones fortalecieron las capacidades del equipo en la toma de decisiones y la valoración de proveedores bajo criterios de sostenibilidad.

BAC reafirma su compromiso con el desarrollo de una cadena de suministro responsable y sostenible, asegurando que sus operaciones y las de sus aliados comerciales contribuyan al bienestar económico, social y ambiental de la región.



10

Comprometidos **con las personas**



Crecimiento de cartera

Con más de 5 millones de clientes, Banca de Personas se enfoca en ofrecer soluciones financieras integrales a clientes individuales en toda Centroamérica. Su amplia oferta de productos y servicios permite establecer relaciones rentables a largo plazo, a través de estrategias de segmentación que responden a las necesidades específicas de cada cliente.

Al 31 de diciembre de 2024, los préstamos a personas, incluidos los préstamos hipotecarios residenciales, préstamos para automóviles y préstamos al consumo, representaban el 30% de la cartera total de préstamos. Al incorporar la cartera de tarjetas de crédito, el saldo total ascendió a US$14.2 mil millones, lo que equivale al 54% de la cartera de crédito total. Esto consolida el compromiso de BAC con el financiamiento de personas naturales.

Las operaciones de Banca de Personas incluyen una amplia gama de productos y servicios, tales como cuentas de ahorro y corrientes, tarjetas de crédito, depósitos a plazo, remesas, seguros, préstamos comerciales y personales, servicios de corretaje, financiamiento estructurado, garantías, préstamos hipotecarios, depósitos directos, servicios de nómina y transferencias.

Productos y servicios enfocados en las personas

BAC ofrece un portafolio diverso de servicios financieros diseñados para atender las necesidades de sus clientes, desde tarjetas de crédito y débito hasta financiamiento de hipotecas, créditos prendarios, créditos de consumo y certificados de ahorro, entre otros.

En 2024, el desempeño del portafolio de productos y servicios se reflejó en un crecimiento sostenido, impulsado por las siguientes áreas clave:

- Créditos y préstamos: Generaron US$2,732 millones, que representan el 64% de los ingresos totales de BAC. Este segmento experimentó un crecimiento del 16% en comparación con el año anterior, impulsado principalmente por la cartera de tarjetas de crédito (US$1,154 millones, 27% del ingreso) y la cartera comercial (US$907 millones, 21% del ingreso).

- Comisiones de tarjeta: Alcanzaron US$305 millones (7% del ingreso total), con un incremento del 8% respecto al año anterior, resultado de estrategias de fidelización, promociones dirigidas y la expansión de canales digitales.

- Comisiones generales: Contribuyeron con US$848 millones, equivalentes al 20% del ingreso total. El crecimiento interanual fue del 11%, impulsado por comisiones en seguros y compra y venta de divisas.

Estos resultados reflejan un enfoque constante en la revisión y evolución del portafolio de productos, alineado con las tendencias del mercado y las expectativas de los clientes.



Emisión de tarjetas

El segmento de tarjetas de crédito continúa siendo una pieza clave en la estrategia de Banca de Personas, al ofrecer una amplia variedad de beneficios y programas de fidelización. Estos incluyen programas de devolución de efectivo, acumulación de millas y puntos, así como alianzas estratégicas con aerolíneas y socios comerciales como LifeMiles, ConnectMiles, AAdvantage, PriceSmart y Walmart.

Las tarjetas de BAC, respaldadas por las principales franquicias globales, desempeñan un papel fundamental en el ecosistema de pagos, integrándose con la estrategia de negocio adquirente. En 2024, el portafolio de tarjetas registró un crecimiento en facturación superior al 15% respecto al año anterior, lo cual reafirma la estrategia de crecimiento sostenido a través de productos personalizados y servicios de alto valor agregado.





Tarjeta de Crédito BIO

Comprometidos con la sostenibilidad y la innovación, en 2022, BAC se convirtió en el primer banco de la región en lanzar una tarjeta de crédito fabricada con materiales de origen natural y 100% compostable, marcando un hito a nivel mundial.

La aceptación de la tarjeta BIO Mastercard impulsó su expansión en 2024, incorporando nuevas versiones bajo las marcas VISA y American Express. Este crecimiento anual del 30% refuerza el compromiso de BAC y de sus clientes con la adopción de productos y servicios responsables con el medioambiente.

Tarjeta Millas Plus

En línea con el creciente interés del mercado en productos de viaje, BAC fortaleció su oferta con la Tarjeta Millas Plus, diseñada para brindar flexibilidad total en la selección de aerolíneas, fechas y horarios, sin restricciones ni limitaciones en las opciones de canje.

Desde su lanzamiento, esta tarjeta se ha consolidado como un referente en el segmento de viajeros frecuentes, impulsada por la integración con el portal Mi Viaje, que permite redimir millas acumuladas con una oferta ampliada y una experiencia de compra optimizada.

En 2024, BAC amplió los beneficios de acumulación y la variedad de productos asociados a Millas Plus en diversos países de la región, consolidando su presencia en el mercado y reforzando su propuesta de valor para los clientes.





Tarjeta Unlimited Miles

Para atender la demanda de clientes que buscan experiencias de viaje sin restricciones, BAC relanzó la Tarjeta Unlimited Miles en Panamá, un producto diseñado para ofrecer flexibilidad total en la planificación y disfrute de viajes.

Esta tarjeta permite acumular millas y canjearlas por boletos aéreos, estadías en hoteles, renta de autos y paquetes turísticos en Disney, entre otras opciones, a través de la plataforma Mi Viaje.

El éxito de Unlimited Miles se debe a su propuesta de valor diferenciada, que incluye múltiples opciones de pago, experiencias exclusivas y la posibilidad de combinar diversos métodos de financiamiento según las necesidades del viajero.





Tarjeta ICON Guatemala

Experiencia ICON: una nueva forma de vivir

En agosto de 2024, BAC lanzó en Guatemala la Tarjeta Black ICON American Express, un exclusivo producto diseñado para clientes del segmento Premium. Esta tarjeta brinda acceso a experiencias únicas en las categorías de viajes, gastronomía, estilo de vida y beneficios exclusivos, consolidando su propuesta de valor en el mercado.

La creación de la Tarjeta Black ICON American Express responde a la necesidad de ofrecer a nuestros clientes una opción diferenciada dentro de la categoría Black, con el respaldo y prestigio de AMEX, además de una mejor estructura de acumulación y beneficios en comparación con otras opciones del sector financiero.

Los clientes pueden acumular puntos por todas sus compras, con una acumulación preferencial en aerolíneas, hoteles, renta de autos, el Portal de Viajes BAC y restaurantes. Además, la tarjeta ofrece acceso ilimitado a espacios exclusivos, como:

- BAC Lounge en el Aeropuerto Internacional La Aurora.
- Centro de Experiencias La Noria.
- Membresía Priority Pass, con accesos gratuitos para el titular y sus acompañantes.

De cara a 2025, BAC continuará ampliando los beneficios de la Tarjeta Black ICON, optimizando su propuesta para que los clientes maximicen su experiencia. Asimismo, está en desarrollo su expansión a El Salvador, para que más clientes en la región accedan a este producto de alto valor.

Gamming: innovación y experiencias para una nueva generación

A nivel mundial, la industria de los videojuegos, conocida como la “industria gamming”, ha experimentado un crecimiento sin precedentes, al posicionarse como el segmento de entretenimiento más relevante de los últimos años.

En Centroamérica, se estima que existen más de 5,3 millones de gamers, un segmento en constante expansión. Con base en este hallazgo, BAC identificó la oportunidad de conectar con esta audiencia mediante experiencias diseñadas específicamente para sus intereses y necesidades.

Como parte de esta estrategia, BAC llevó a cabo el primer torneo regional y la primera convención gamer en Costa Rica, iniciativas que fueron ampliamente aceptadas por la comunidad.

Debido al éxito de estos eventos, en 2024 se realizó la segunda edición del torneo regional, que registró un incremento en la participación de más del 50%. Además, se llevó a cabo la segunda convención gamer en Guatemala, con una afluencia de más de 6,500 asistentes y un alcance de más de 50,000 espectadores a través de streaming en Twitch y las redes sociales de BAC en toda la región.

Estos logros reflejan el compromiso de BAC por redefinir la experiencia bancaria, conectando con las pasiones e intereses de sus clientes. A medida que esta industria evoluciona, BAC continuará explorando nuevas formas de integrar la innovación y la tecnología para ofrecer experiencias únicas y alineadas con las tendencias globales.





Comercios afiliados y comercio electrónico

Liderazgo en el negocio adquirente y comercio electrónico

BAC ha consolidado su liderazgo como el principal adquirente de pagos en Centroamérica, con una participación de mercado superior al 52%. Su enfoque estratégico en innovación, excelencia tecnológica y satisfacción del cliente le ha permitido atender a más de 137,000 empresas en los seis países donde opera, fortaleciendo el ecosistema de pagos digitales en la región.

La capacidad de adaptarse rápidamente a las necesidades del mercado ha sido clave para mantener un crecimiento del 15% en 2024, en línea con la expansión del mercado total. En los últimos cinco años, el procesamiento de comercio electrónico ha experimentado un crecimiento compuesto del 37%, impulsado por soluciones como Compra-Click, que alcanzó un crecimiento del 81% en 2021 y se consolidó como un habilitador clave para comercios durante la recuperación postpandemia.

Como líder en soluciones de comercio electrónico y transacciones de tarjeta no presente, BAC ha fortalecido su ecosistema mediante alianzas estratégicas con empresas globales como WorldPay, Worldline y Cybersource, lo que garantiza soluciones de pago robustas y seguras.

Este liderazgo ha permitido que BAC sea seleccionado como el procesador de confianza para empresas de alto reconocimiento como Pricesmart, Avianca, Walmart y dLocal, gracias a su capacidad para cumplir con los más altos estándares de seguridad, eficiencia y confiabilidad en el procesamiento de pagos.

BAC no solo atiende a grandes corporaciones, sino que también impulsa a las pequeñas y medianas empresas (PyME) mediante soluciones personalizadas que facilitan su crecimiento y fortalecen el tejido empresarial en todos los sectores. En 2024, lanzó Pymestore, una plataforma digital que permite a las PyME crear su tienda en línea de manera ágil e integrarla con métodos de pago innovadores, como botón de pago, e-commerce y pagos móviles.

Cobertura integral y soluciones por industria

En la actualidad, BAC cuenta con una cobertura de aproximadamente 300,000 terminales de punto de venta (POS) y ofrece soluciones innovadoras como HIT, su tecnología Tap to Phone, que transforma dispositivos móviles en terminales de pago.

Además, BAC ha desarrollado soluciones especializadas por industria, lo cual permite atender a comercios en más de 30 sectores y asegura que cada cliente reciba una herramienta adaptada a su modelo de negocio.

Su capacidad de anticipar tendencias y habilitar nuevos modelos de negocio lo ha posicionado como pionero en el desarrollo e implementación de herramientas como PayFac, agregadores, pasarelas y nuevos métodos de pago, facilitando la adopción de tecnologías emergentes y brindando servicios de valor agregado a los clientes.

Innovación y vanguardia tecnológica

En el centro de la operación de BAC está el compromiso con la transformación digital. A través de la integración de APIs avanzadas y soluciones como Apple Pay, ha logrado una experiencia de usuario fluida, eficiente y segura.

Estas innovaciones se complementan con los más altos estándares de seguridad del sector, que incluyen:

- 3D Secure (3DS), que proporciona un nivel adicional de autenticación en pagos digitales.
- Tokenización, garantiza la protección de datos sensibles.

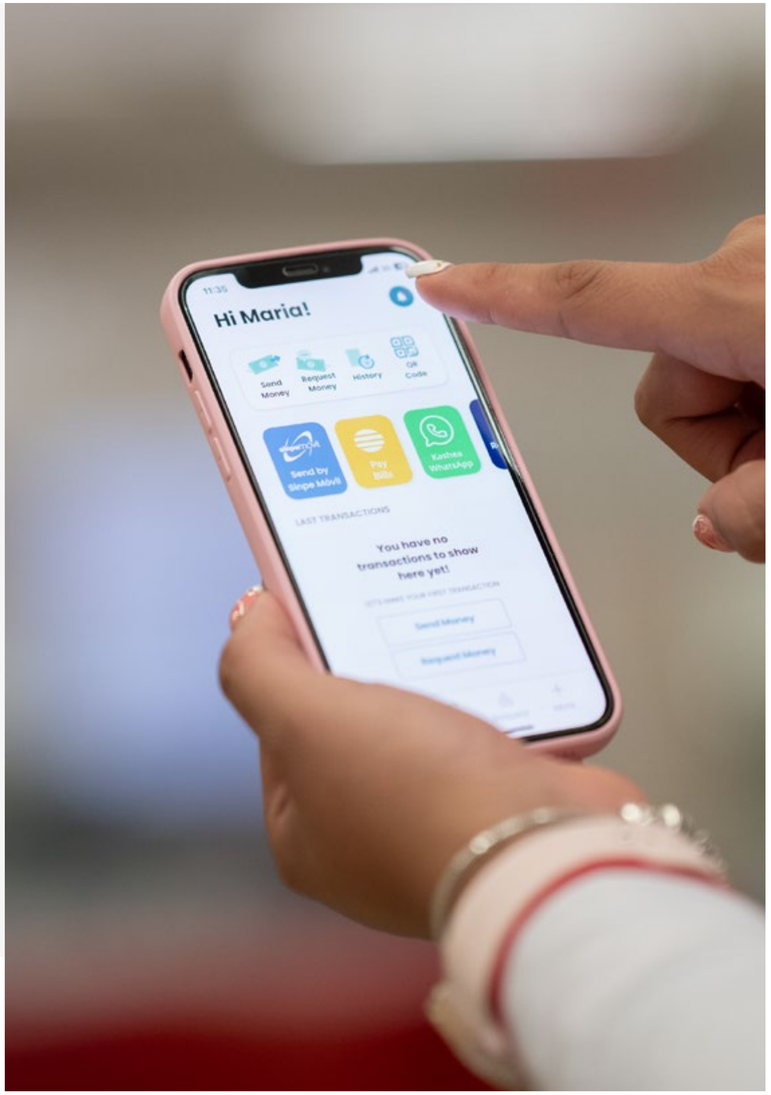
La flexibilidad de la plataforma de BAC permite a sus clientes escalar operaciones y adoptar nuevas tecnologías a medida que sus necesidades evolucionan, consolidando su liderazgo en el mercado y su compromiso con la transformación digital en la región.

Compromiso con la experiencia del cliente

BAC reconoce que el éxito del negocio adquirente está intrínsecamente ligado a la experiencia del cliente. Por ello, sus soluciones no solo están diseñadas para ofrecer innovación y seguridad, sino también facilidad de uso, personalización y soporte continuo.

Desde pequeños comerciantes hasta grandes multinacionales, cada cliente recibe atención especializada para optimizar sus operaciones y potenciar su crecimiento.

En síntesis, BAC ha demostrado ser un motor de cambio en el mercado de pagos, al liderar la transformación digital con soluciones innovadoras, alianzas estratégicas y un enfoque inquebrantable en la excelencia operativa. Con una visión centrada en el cliente y la seguridad de las transacciones, BAC continúa liderando el camino hacia un futuro donde los pagos sean más eficientes, accesibles y confiables para todos.



Mi Viaje: reimaginando la forma de viajar

Mi Viaje es un beneficio exclusivo para tarjetahabientes BAC, diseñado para mejorar la experiencia de planificación y adquisición de servicios turísticos, a través de una plataforma digital intuitiva y personalizada.

Esta solución, que evoluciona la plataforma Viajes BAC, ofrece una experiencia optimizada para que los clientes puedan organizar sus viajes de manera más cómoda y eficiente.

Principales características de Mi Viaje:

- Más contenido y opciones: acceso a más de 150 aerolíneas, 10,000 puntos de renta de autos y más de 700,000 hoteles en todo el mundo.
- Actividades Disney: tarifas competitivas para entradas a parques, hoteles, espectáculos y paquetes familiares.
- Negociaciones especiales con marcas reconocidas para mejorar la oferta de viaje de los clientes.
- Tarifas competitivas y transparentes, garantizando una mejor relación calidad-precio.
- Servicio de atención en múltiples canales, incluyendo asistencia telefónica, WhatsApp y correo electrónico.

Para mayor tranquilidad, BAC ha implementado un canal de emergencia 24/7 vía WhatsApp para garantizar asistencia en caso de imprevistos durante el viaje.



Opciones de pago flexibles

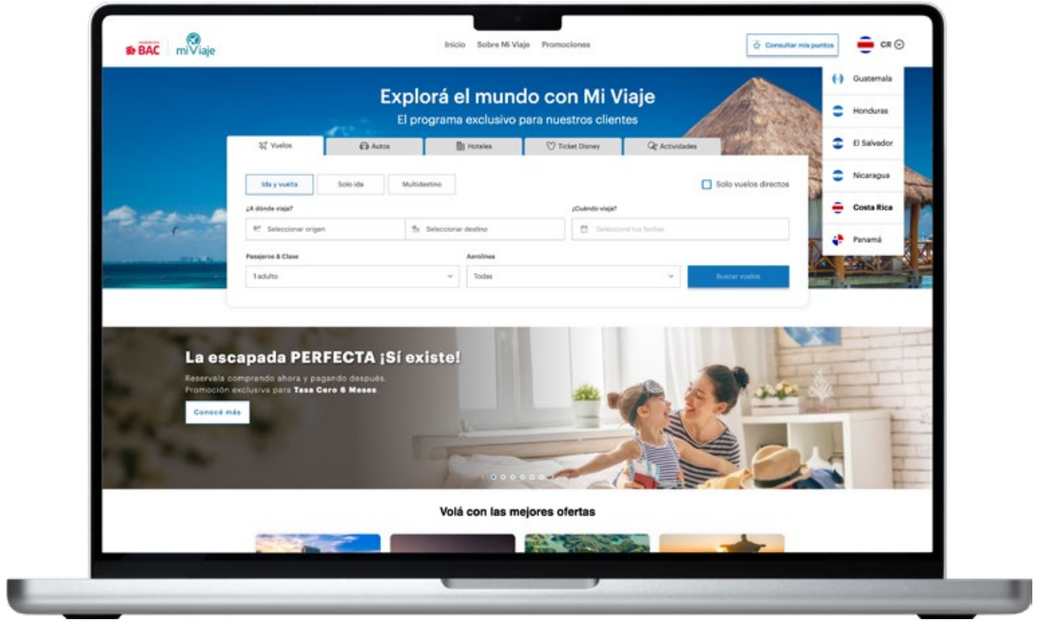
Los clientes pueden elegir la opción de pago que mejor se adapte a sus necesidades:

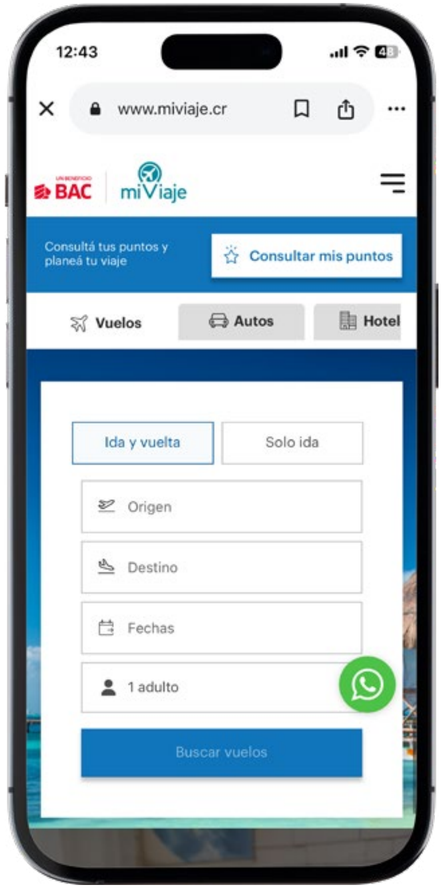
- Redención de millas o puntos acumulados.
- Pagos a plazos de 3 a 24 meses sin intereses, según el país.
- Pago al contado.
- Combinación personalizada de distintos métodos de pago.

Con Mi Viaje, BAC reafirma su compromiso de ofrecer soluciones innovadoras y personalizadas que optimicen la experiencia de sus clientes en cada etapa del proceso de viaje.

Acceso a la plataforma:

- Guatemala, Honduras, El Salvador, Nicaragua y Panamá: *miviaje.baccredomatic.com*
- Costa Rica: *www.miviaje.cr*





Autos e hipotecas

Los productos de Autos e Hipotecas permiten a BAC fortalecer su relación con los clientes más allá de una simple transacción financiera, ya que representan la materialización de sus metas y aspiraciones, al convertirse en el medio de transporte o el hogar de quienes los adquieren.

En 2024, BAC enfocó sus esfuerzos en brindar un acompañamiento integral a los clientes durante el proceso de compra, optimizando herramientas virtuales para la selección de vehículos y agilizando la comunicación de preaprobaciones crediticias, con el objetivo de mejorar la experiencia del usuario. Gracias a estas iniciativas, la cartera de autos registró un crecimiento del 21% en la región, alcanzando cifras históricas y consolidando a BAC como el líder del sector. Este resultado responde a tiempos de respuesta eficientes, promociones innovadoras y una estrategia focalizada en la atención de nuevos segmentos de mercado.

Asimismo, la cartera hipotecaria experimentó un crecimiento del 5% y benefició a más de 47.000 familias centroamericanas en la adquisición de vivienda. Se lograron niveles récord en colocación de créditos y desembolsos, que permitieron a miles de clientes cumplir el sueño de tener casa propia y establecer relaciones a largo plazo con la entidad.

BAC se enorgullece de los logros alcanzados en 2024 y mantiene su compromiso de seguir desarrollando productos y servicios que superen las expectativas de sus clientes, con lo cual reafirma su propósito de ser el banco de referencia en la región.





Seguros

Los productos de seguros están diseñados para brindar protección contra pérdida, robo, fraude y riesgos cibernéticos en tarjetas de crédito y débito, así como para garantizar la cobertura de saldos deudores y desempleo en préstamos y tarjetas de crédito. Estas soluciones van más allá de la simple protección financiera, pues proporcionan tranquilidad y seguridad a los clientes, al salvaguardar su estabilidad económica.

En 2024, BAC fortaleció su oferta de seguros mediante procesos de reclamación más ágiles y el desarrollo de coberturas especializadas, ajustadas a las nuevas necesidades de seguridad financiera y digital. Como resultado, las primas emitidas crecieron un 15% en la región, estableciendo nuevos estándares de eficiencia y excelencia en la industria aseguradora. Gracias a su capacidad de innovación, BAC introdujo coberturas integrales que protegen tanto contra riesgos tradicionales como emergentes y consolidó su posición como líder en el sector.

Además, se ampliaron los canales de comercialización de seguros contra pérdida, robo y fraude de tarjetas, logrando una mayor penetración en segmentos estratégicos. Esto ha permitido a los clientes mitigar riesgos y mantener su estabilidad financiera en momentos críticos. Por otra parte, las soluciones de riesgo cibernético han respondido eficazmente a las crecientes amenazas del entorno digital, al brindar protección avanzada y tranquilidad a los usuarios.

Cabe destacar que BAC mantiene alianzas estratégicas con aseguradoras de prestigio internacional, caracterizadas por su sólida capacidad financiera y calificaciones sobresalientes. Estas aseguradoras, con presencia en toda la región, cuentan con ratings de categoría “A” o superiores, otorgados por agencias calificadoras internacionales, lo que garantiza su capacidad de cumplir con los compromisos asumidos y proporcionar seguridad a los clientes.

Aunque BAC no emite directamente los seguros, su enfoque estratégico le permite ofrecer coberturas especializadas y soluciones de valor, respaldadas por instituciones con una trayectoria sólida y experiencia en el sector asegurador, garantizando así el cumplimiento de los más altos estándares de calidad y confianza.

11

Banca **digital**



Impulsamos el crecimiento de los servicios digitales

La transformación digital continúa evolucionando, al consolidar los servicios digitales de BAC y fortalecer una oferta de productos innovadores que generan un impacto significativo en la experiencia de los clientes.

En 2024, BAC logró avances sustanciales en la vinculación de nuevos clientes y amplió las alternativas para acceder a servicios 100% digitales. La aplicación móvil se consolidó como el canal preferido por los usuarios, gracias a la incorporación de nuevas funcionalidades y una interfaz optimizada. Este enfoque ha acelerado la digitalización de los clientes, alcanzando un 62% de usuarios frecuentes en canales digitales, un incremento de 5 puntos porcentuales respecto a 2023.

Este cambio refleja una menor dependencia de los canales presenciales, con clientes que valoran la comodidad, inmediatez y eficiencia de los servicios digitales.

El crecimiento en la adopción digital también ha impulsado una mayor demanda por soluciones personalizadas. Apalancado en tecnología de vanguardia, BAC ha innovado para ofrecer herramientas que permiten a los clientes tener mayor control de sus finanzas desde sus dispositivos. En un mercado dinámico y altamente competitivo, el desafío ha sido constante; sin embargo, BAC ha sabido responder mediante la escucha activa de los usuarios y la colaboración con los mejores expertos del sector.

En 2019, el 76% de las transacciones de los clientes se realizaban a través de canales digitales.

Para 2024, esta cifra alcanzó un 95%, ejecutándose principalmente en plataformas como los ATM, Banca en Línea, Rapibac y Banca Móvil. Estos resultados consolidan a BAC como líder regional en innovación digital, superando a sus competidores y marcando un referente en la industria financiera.
El compromiso de BAC es seguir consolidando su liderazgo en experiencia digital, garantizando que los clientes continúen disfrutando de soluciones eficientes, seguras y alineadas con sus necesidades en evolución.

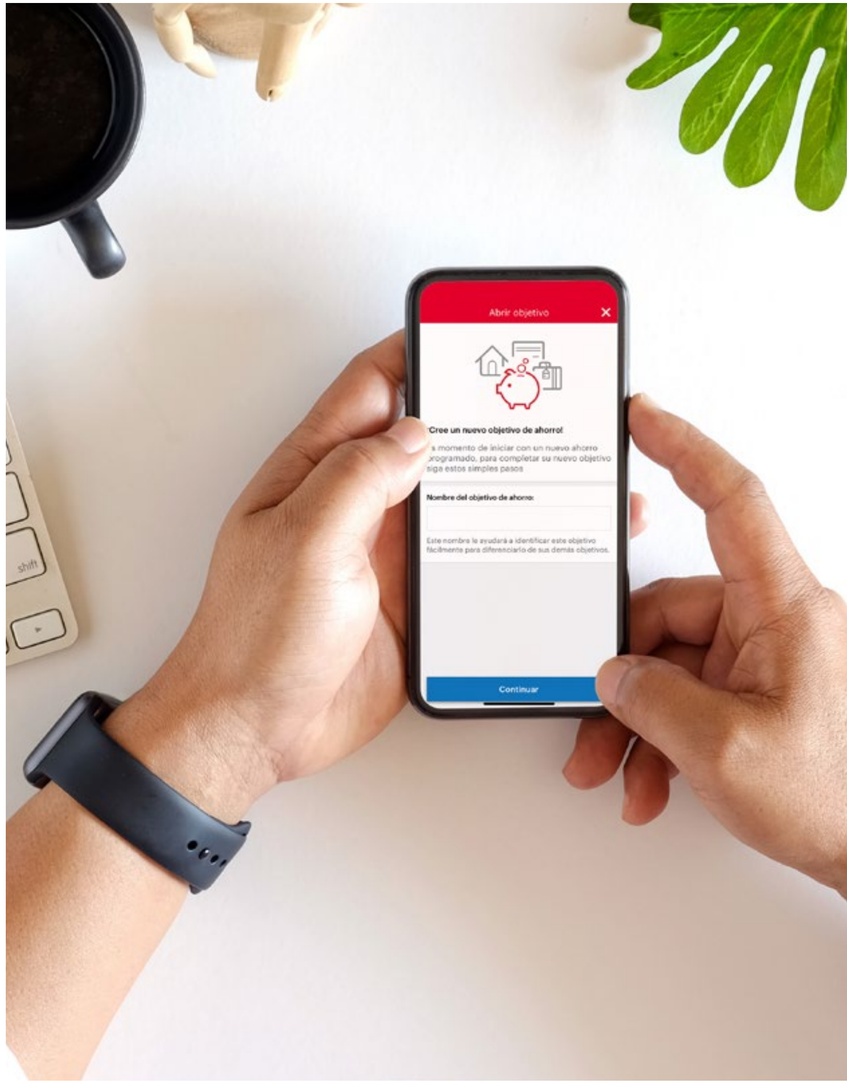
Ventas 100% digitales: una transformación sobresaliente en 2024

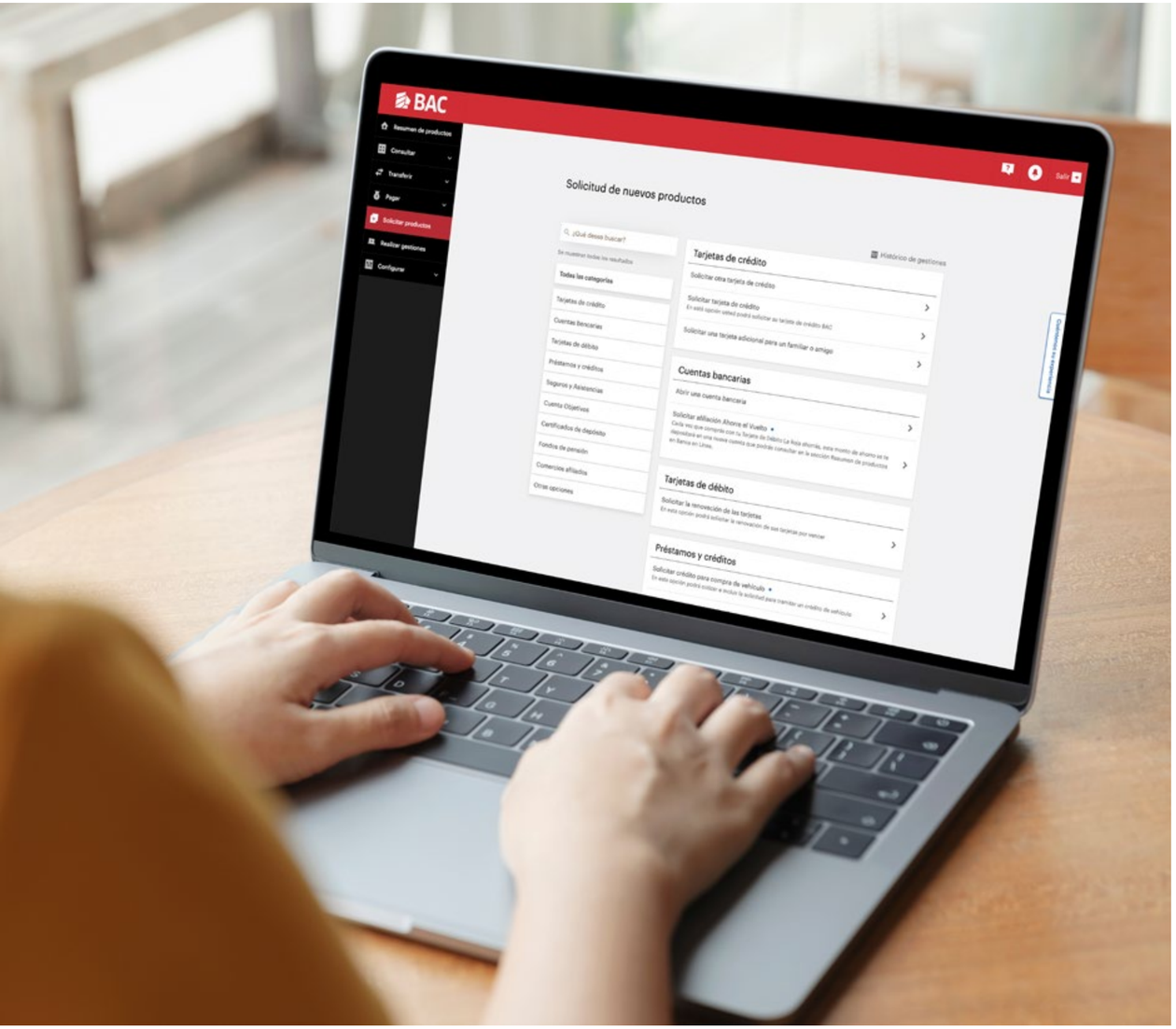
Durante 2024, BAC alcanzó hitos significativos en la optimización de sus procesos de colocación de productos a través de plataformas 100% digitales, eliminando la necesidad de intervención humana y garantizando disponibilidad en tiempo real. Este enfoque ha permitido simplificar la adquisición de productos, con altos estándares de seguridad y cumplimiento regulatorio en cada país donde BAC opera.

Cuentas de ahorro: el producto insignia

Uno de los logros más destacados ha sido la expansión de las cuentas de ahorro digitales, que representaron el 57% de los productos principales del portafolio bancario en la región. Gracias a procesos totalmente digitalizados, los clientes pueden abrir una cuenta de ahorro en cuestión de minutos, lo que facilita la gestión de sus metas financieras y posiciona a BAC como un aliado estratégico en el bienestar económico de sus clientes.







Crecimiento digital

Otro hito importante en 2024 fue el crecimiento del 92% en la colocación de extrafinanciamientos digitales, en comparación con 2023. Este producto se ha destacado por su facilidad y confianza, al ofrecer un proceso completamente digital con resultados en menos de 5 minutos. La rapidez y eficiencia de este servicio han marcado un punto de inflexión en la experiencia del cliente y ha consolidado a BAC como líder en la región.

Agilidad en la colocación de tarjetas de crédito, seguros y más

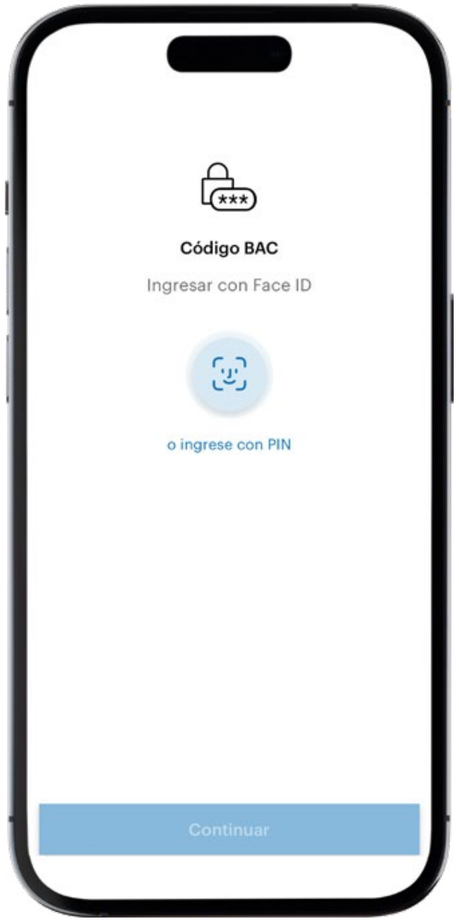
Además, BAC optimizó los procesos de colocación digital de productos como tarjetas de crédito y seguros, logrando reducir significativamente los tiempos de atención mediante la implementación de asistentes virtuales y automatización avanzada. Gracias a estos desarrollos, la colocación digital de productos creció un 18% en 2024, fortaleciendo la capacidad de BAC para responder de manera ágil y eficiente a las necesidades de los clientes.

Estos logros representan un avance significativo en la transformación digital de BAC, reafirma su compromiso con la mejora continua y garantiza que los clientes accedan a productos y servicios de forma rápida, sencilla y segura.

Comprometidos con la seguridad y la innovación

En BAC, la seguridad de los clientes es una prioridad estratégica que guía todas sus iniciativas. La expansión del portafolio de servicios digitales se ha desarrollado bajo un enfoque sólido en protección y autenticación avanzada, incorporando tecnologías como biometría conductual, autenticación multifactor y motores de detección de fraude basados en inteligencia artificial.

La implementación de códigos BAC integrados y modelos predictivos de detección de fraude ha permitido reducir significativamente las transacciones no autenticadas, lo que refuerza la confianza en la plataforma digital. La meta de BAC es continuar evolucionando estos sistemas para ofrecer un entorno cada vez más seguro y confiable, donde los clientes puedan gestionar sus operaciones con total tranquilidad.



Martech: tecnología al servicio de la experiencia del cliente

La tecnología es el pilar fundamental en la transformación e innovación de BAC. A través de su área especializada en Martech, BAC se enfoca en identificar, integrar y optimizar herramientas digitales para mejorar la experiencia del cliente y alcanzar niveles de personalización sin precedentes.

Estos esfuerzos han permitido desarrollar soluciones ágiles que se anticipan a las necesidades del mercado, al simplificar procesos y ofrecer un nivel superior de personalización. La visión de BAC es clara: convertir la tecnología en un facilitador de experiencias memorables, fidelizando a los clientes actuales y atrayendo nuevas generaciones de usuarios.

BAC continuará avanzando con el compromiso de combinar seguridad, tecnología y personalización, para asegurar su posición como líder en innovación financiera.

Centro de Ayuda: facilitando soluciones rápidas y efectivas

El Centro de Ayuda de BAC se ha consolidado como un canal clave de soporte, diseñado para ofrecer respuestas rápidas, accesibles y efectivas tanto a clientes como a no clientes. En 2024, el uso de esta herramienta creció de manera significativa respecto al año anterior, lo cual evidencia su valor como un espacio de referencia para quienes buscan asistencia con los servicios de BAC.

Más allá de proporcionar respuestas, el Centro de Ayuda empodera a los usuarios, al permitirles resolver dudas y consultas sin necesidad de recurrir a otros canales, como el call center. Esto optimiza la eficiencia operativa, reduce tiempos de espera y fomenta una experiencia más autónoma para los clientes.

Mejoras clave implementadas

Durante 2024, BAC realizo esfuerzos para mejorar la usabilidad y funcionalidad del Centro de Ayuda, con la implementación de:

- Interfaz mejorada: Un diseño más intuitivo, organizado y fácil de navegar.
- Contenido visual ilustrativo: Incorporación de videos explicativos y guías paso a paso para facilitar la comprensión.
- Actualización de información: Preguntas frecuentes, tutoriales y contenido optimizado para abordar inquietudes clave de los clientes.

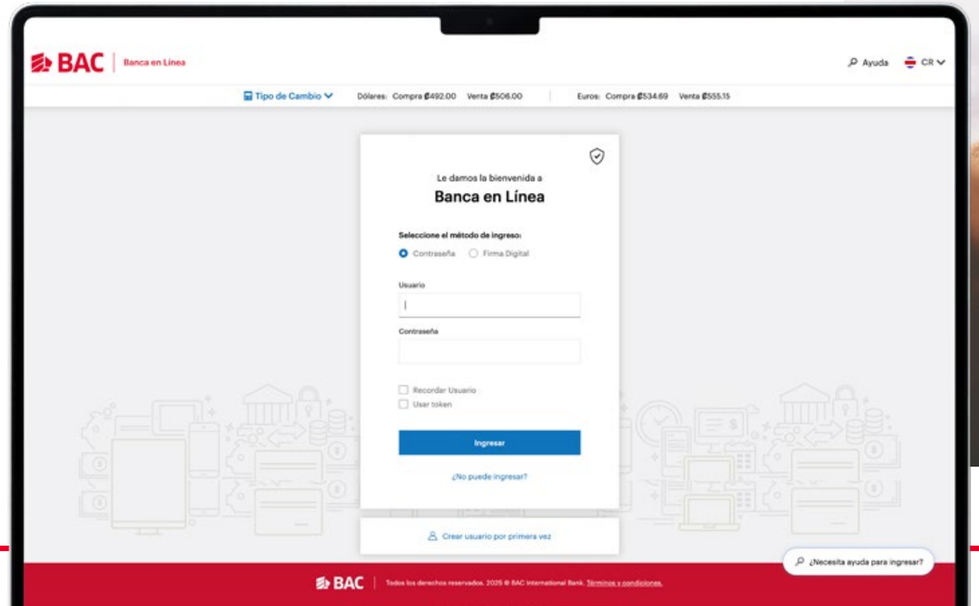
Impacto positivo en la experiencia del cliente

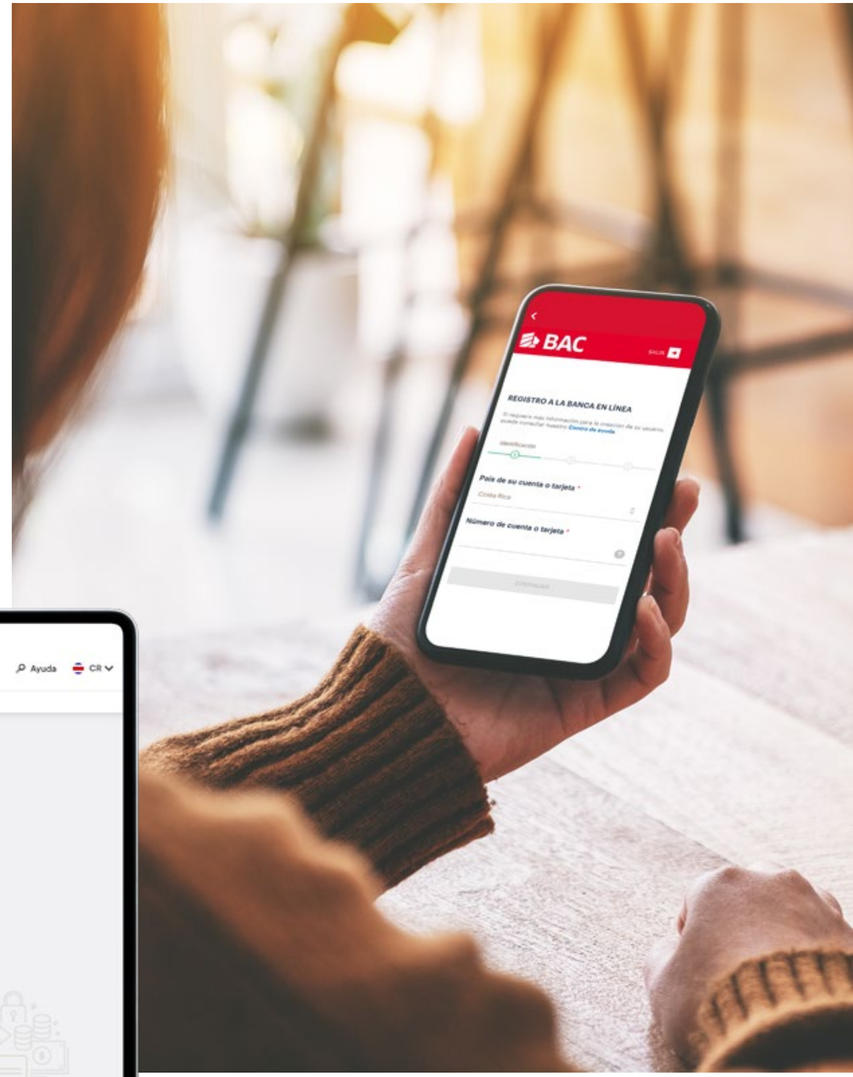
El Centro de Ayuda ha fortalecido la relación entre BAC y sus clientes, al ofrecerles una herramienta ágil y confiable, disponible en todo momento. Este canal no solo ha permitido descongestionar el call center, sino que también ha demostrado el compromiso de BAC con la innovación en la atención al cliente.

BAC seguirá impulsando soluciones prácticas e innovadoras que simplifiquen la experiencia del usuario, reafirmando su liderazgo en el sector financiero y garantizando que cada interacción con la marca sea eficiente, clara y satisfactoria.

En 2024, BAC consolidó su liderazgo en transformación digital, al ofrecer servicios más ágiles, seguros y personalizados. La adopción de nuevas tecnologías ha permitido simplificar procesos, fortalecer la seguridad y mejorar la experiencia del cliente en cada punto de contacto.

Con una visión de futuro clara, BAC continuará evolucionando y apostando por la innovación, para garantizar que cada usuario disfrute de una banca digital de clase mundial.





12

La experiencia **y la voz del cliente**



Impulsamos la experiencia del cliente con datos y acción

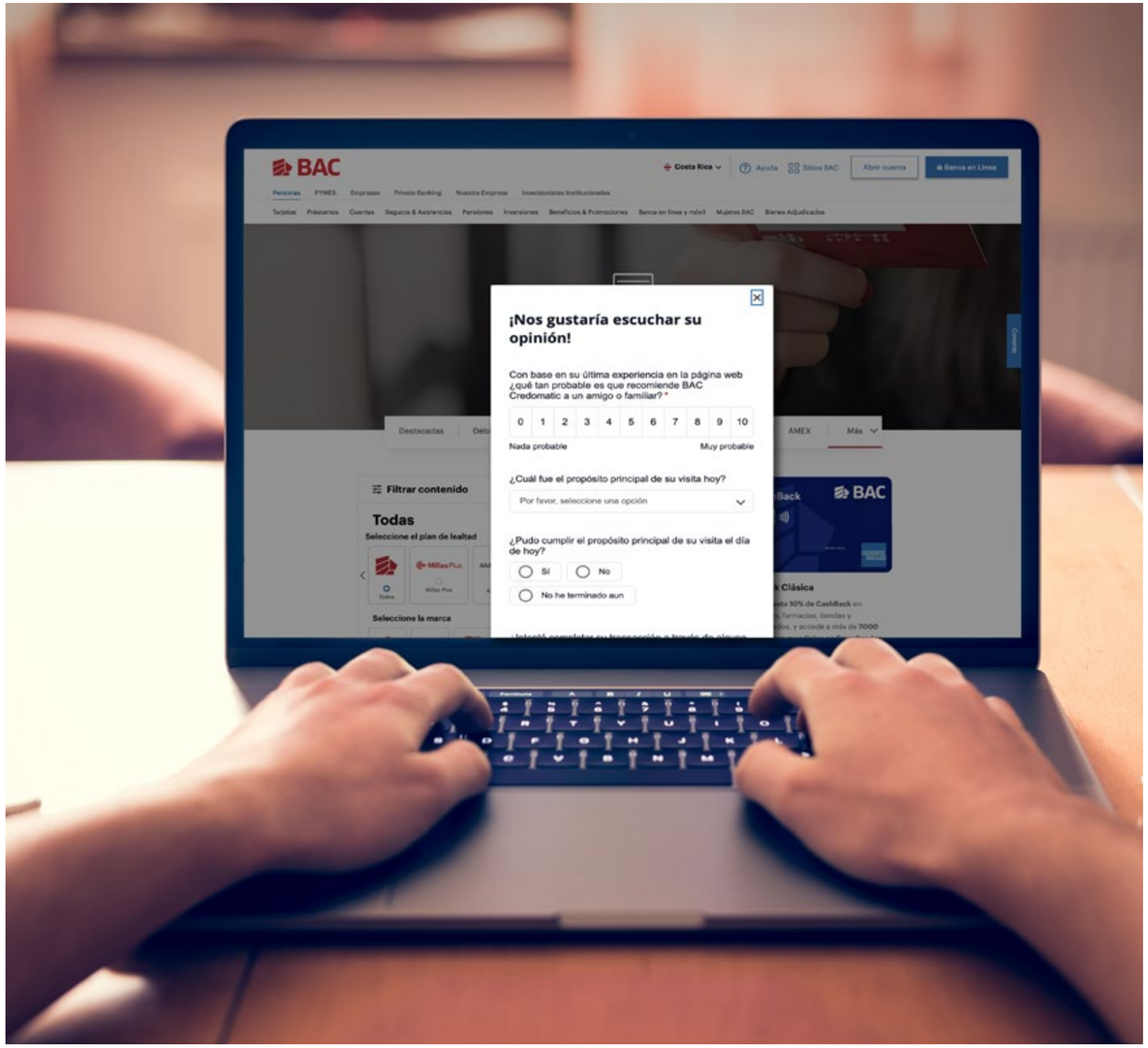
En un entorno donde la experiencia del cliente es un diferenciador clave, BAC implementa diversas metodologías y herramientas avanzadas para obtener retroalimentación y mejorar continuamente sus servicios. Estas iniciativas permiten a la organización no solo escuchar a los clientes, sino transformar sus opiniones en mejoras tangibles.

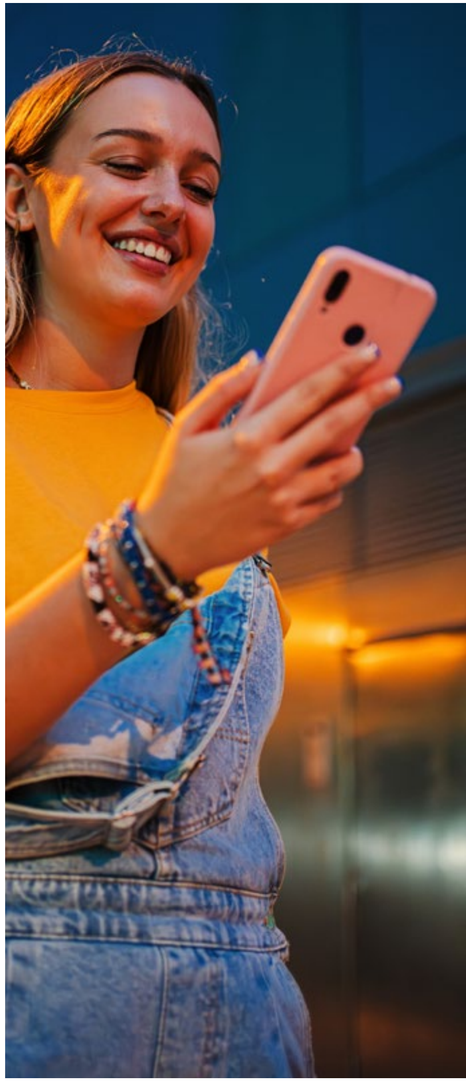
Desde el análisis automatizado de comentarios mediante inteligencia artificial hasta la implementación de programas de "*champions* de experiencia", BAC adopta un enfoque estructurado para convertir la retroalimentación en acciones estratégicas que fortalecen la lealtad y la satisfacción del cliente. La cultura centrada en el cliente es un pilar fundamental que impulsa la innovación y el éxito organizacional.

Metodologías para capturar la voz del cliente

Para recopilar la retroalimentación de los clientes, BAC utiliza diversas metodologías adaptadas a diferentes puntos de contacto:

- *Feedback* tipo *push*: Se solicita de manera estructurada, mediante encuestas enviadas a través de correo electrónico, Banca en Línea o Banca Móvil, justo después de que el cliente interactúa con estos canales.
- *Feedback* tipo *pull*: Conocido como "*always on*", permite a los clientes dejar valoraciones y comentarios en el sitio web en cualquier momento, sin necesidad de una solicitud directa.
- Entrevistas a profundidad y focus groups: Se utilizan para validar transformaciones o mejoras específicas en la experiencia del cliente, para obtener *insights* más detallados.
- *Text analytics* basado en IA: Un sistema de análisis de texto automatizado que examina los comentarios de las encuestas para identificar los factores que influyen en la satisfacción del cliente. Esta herramienta agrupa el *feedback* por tema y nivel de criticidad, diferenciando entre aspectos positivos y áreas de mejora.





Para garantizar que la retroalimentación de los clientes se convierta en mejoras concretas, BAC ha desarrollado una metodología de experiencia respaldada por un *toolkit* de transformación y colaboración.

Este enfoque permite que las distintas áreas de la organización diseñen soluciones alineadas con las expectativas del cliente, asegurando un impacto positivo en los productos, procesos y servicios.

Para fortalecer la autonomía de los equipos y garantizar la correcta aplicación de esta metodología, BAC ha implementado un programa de "*champions* de experiencia", en el cual personal capacitado en la metodología actúan como embajadores de la voz del cliente dentro de sus respectivas áreas. Este programa garantiza que cada iniciativa de mejora refleje las verdaderas necesidades y expectativas de los usuarios.

Además, se han establecido espacios periódicos de intercambio de buenas prácticas en experiencia del cliente, para impulsar la adopción de una cultura organizacional centrada en el usuario.

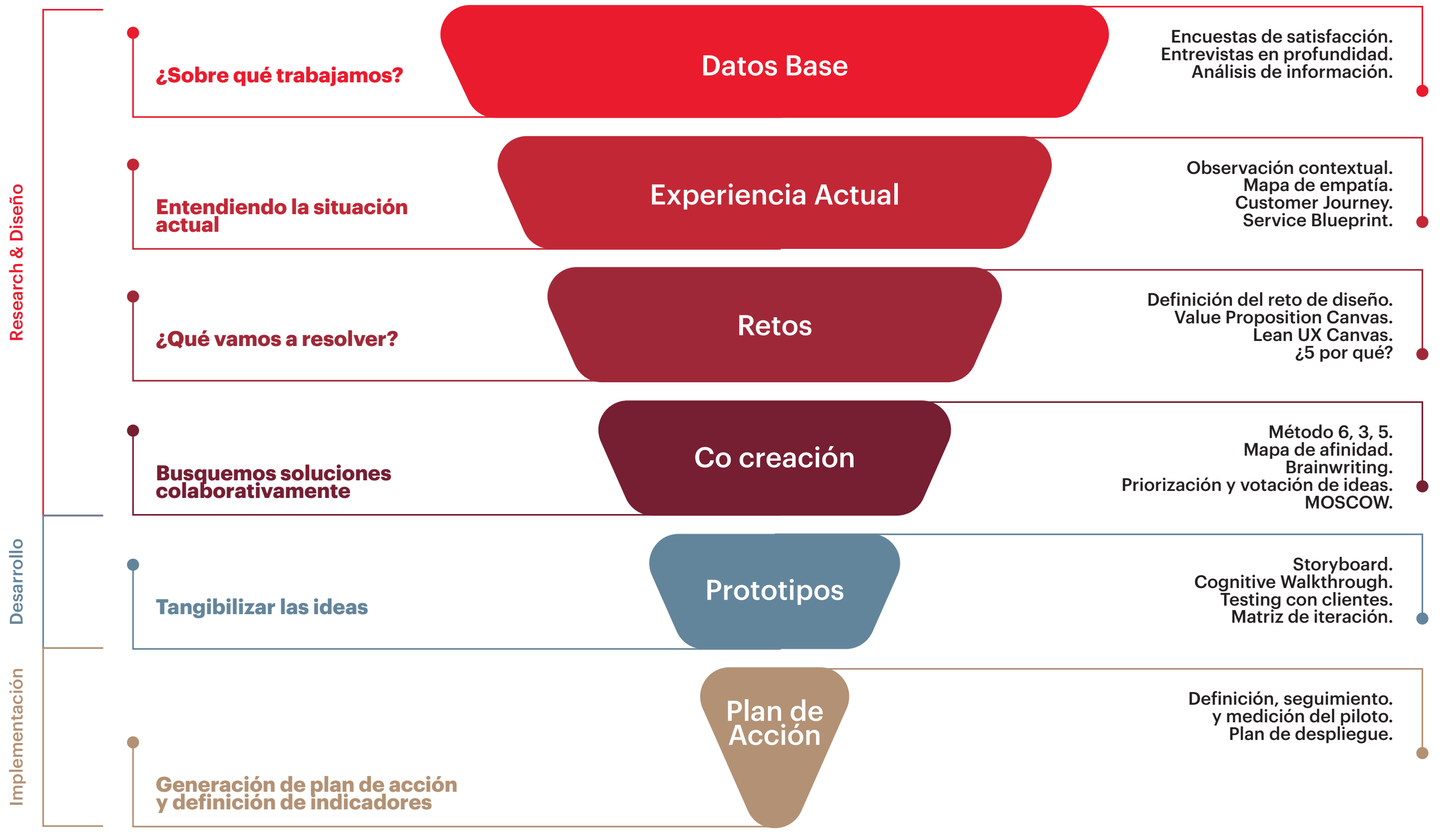
Principales iniciativas de 2024

Durante 2024, BAC implementó una serie de iniciativas estratégicas enfocadas en mejorar la experiencia del cliente a través de soluciones personalizadas y eficientes:

- Definición de propuestas de valor y mapeo de customer journeys por segmento.
- Menú diferenciado en WhatsApp para priorizar la atención a clientes estratégicos.
- Optimización de bandejas de atención, diferenciando a los clientes según su perfil.
- Desarrollo de bundles de productos diseñados específicamente para PyME.
- Mejoras basadas en *feedback* de clientes para optimizar los procesos prendarios, cuenta jurídica, hipotecas y desembolsos empresariales.

Estas iniciativas han permitido que la experiencia del cliente se adapte de manera proactiva a sus necesidades, facilitando interacciones más ágiles y eficientes con BAC.

Transformando centrados en las personas



Métricas clave: NPS y CES

Desde 2024, BAC ha consolidado el Net Promoter Score (NPS) como la métrica principal para medir y gestionar la experiencia del cliente. Esta metodología permite evaluar la cantidad de clientes que promueven la marca, ya sea en relación con el banco en general (NPS relacional) o con un producto o canal específico (NPS transaccional).

Adicionalmente, se ha incorporado el Customer Effort Score (CES), que mide la facilidad con la que los clientes interactúan con BAC. Este indicador proporciona información valiosa sobre los puntos de fricción en la experiencia y permite identificar áreas de mejora.

Más allá de analizar estos indicadores, BAC se enfoca en comprender las palancas que impactan en cada métrica, evaluando atributos clave que permiten tomar decisiones estratégicas para fortalecer la experiencia del usuario.

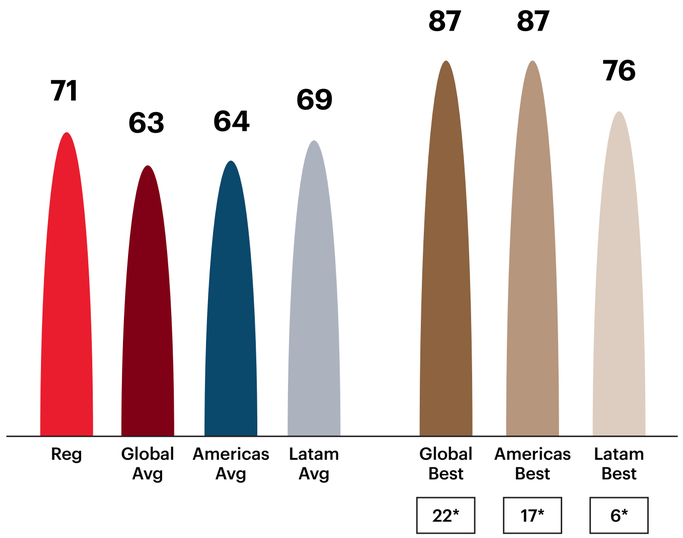
Como resultado, el NPS transaccional ha mostrado una mejora constante, alcanzando niveles comparables con los benchmarks de otros bancos en la región y a nivel global. Asimismo, el NPS relacional refleja una tendencia positiva, que consolida la percepción de BAC como una entidad que prioriza la satisfacción del cliente.

BAC sigue avanzando en su compromiso de transformar la experiencia bancaria mediante una combinación de tecnología, análisis de datos y metodologías innovadoras.

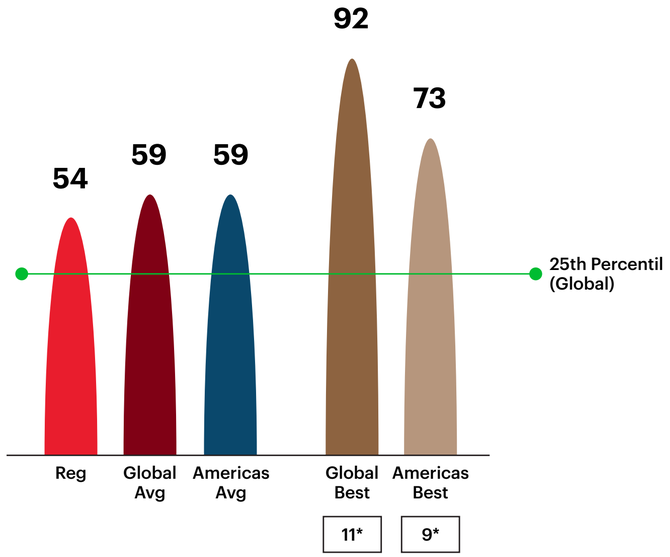
Gracias a un enfoque estructurado en la escucha activa y la implementación de mejoras estratégicas, BAC ha logrado fortalecer la lealtad del cliente y diferenciarse en el sector financiero.

El 2024 ha sido un año clave en la evolución de la experiencia del cliente, y BAC continuará desarrollando iniciativas que generen interacciones más fluidas, personalizadas y eficientes, para consolidar su liderazgo en la región.

NPS transaccional



NPS relacional

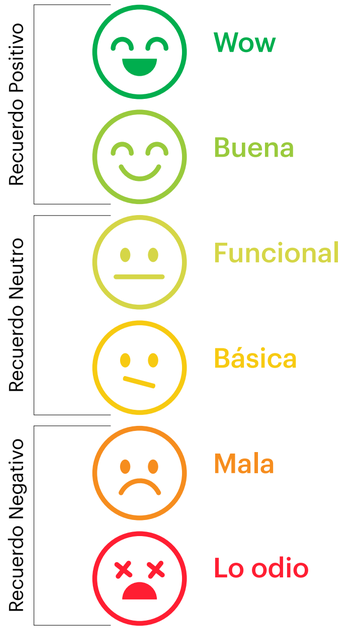




Experiencia de los clientes

El incremento en el Net Promoter Score (NPS) refleja una mejora continua en la experiencia del cliente, como se muestra en la siguiente imagen. Este avance ha sido posible gracias a la implementación de metodologías centradas en el cliente, que incluyen herramientas de ideación, cocreación, colaboración, pilotos e iteración.

Estas prácticas han permitido optimizar las curvas de experiencia, al asegurar que las necesidades y expectativas de los clientes sean el eje principal de todas las iniciativas.



80% se clasifica como básica-funcional y en algunos puntos se generan buenas experiencias. (2018 - 70%)

Si bien las experiencias actuales son satisfactorias, BAC identifica oportunidades para fortalecer momentos clave en el ciclo de vida del cliente, con el propósito de generar experiencias que impacten positivamente a nivel emocional.

Uno de los principales pilares de esta transformación ha sido el fortalecimiento de los canales digitales. BAC realiza un monitoreo constante para identificar palancas de mejora en la facilidad de uso de la aplicación y plataformas en línea, priorizando planes de trabajo que optimicen la interacción del cliente con los servicios digitales.





Análisis de Interacción para la optimización de canales digitales

Desde finales de 2023, BAC ha trabajado en la implementación de una herramienta avanzada de análisis de experiencia, capaz de inferir el comportamiento del usuario mediante la lectura de coordenadas en la interfaz de la banca digital.

Este sistema permite identificar indicadores de frustración y áreas de mejora, pues detecta con precisión las áreas dónde los clientes encuentran dificultades o no logran completar una tarea.

Con esta herramienta, BAC puede::
- Evaluar y comprender cada sesión de usuario.
- Priorizar problemas automáticamente, identificando los más críticos.
- Visualizar rápidamente las causas raíz de dificultades en la navegación.

Todo este análisis bajo estrictos protocolos de seguridad de la información, para garantizar la protección total de los datos de los clientes.

Actualmente, esta tecnología se ha implementado en los flujos de transferencias en banca en línea, apertura de cuentas digitales y adquisición de tarjetas virtuales, optimizando la experiencia y mejorando la conversión de clientes en estos procesos.

Desarrollo de propuestas de valor y *journey maps*

Durante 2024, en colaboración con IZO, se diseñaron propuestas de valor y mapas de viaje del cliente (journey maps). Este estudio permitió:
- Comprender en profundidad las expectativas de los clientes.
- Identificar áreas clave de diferenciación frente a la competencia.
- Definir estrategias y soluciones alineadas con las necesidades del cliente.

Esta información ha sido fundamental para afinar la oferta de BAC; esto asegura que los productos y servicios no solo respondan a las necesidades actuales de los clientes, sino que también anticipen sus expectativas.

NPS transaccional en sucursales y centros de contacto

El NPS transaccional ha mostrado una tendencia de crecimiento sostenida en sucursales y centros de contacto, lo cual refleja la evolución positiva en la experiencia del cliente.
En particular, el Centro de Contacto registró una mejora significativa, pasando de un NPS regional del 57% en 2023 al 70% en 2024.

Este avance se debe a la optimización de los procesos de atención, fortalecimiento de la capacitación del personal y adopción de herramientas digitales que han mejorado la eficiencia en la resolución de consultas.



Evolución del NPS relacional: Un logro clave en 2024

Uno de los hitos más relevantes en la medición del NPS relacional en 2024 ha sido la capacidad de obtener este indicador para todos los segmentos de clientes, diferenciando entre personas y empresas.

Este enfoque granular ha permitido a BAC:

- Comprender las palancas específicas que impulsan la lealtad en cada segmento.
- Definir estrategias personalizadas para mantener o mejorar el NPS en cada categoría.
- Implementar acciones correctivas basadas en *insights* detallados de la experiencia del cliente.



Gestión de calidad y atención a reclamos

Además de los programas de escucha del cliente, BAC cuenta con un modelo de gestión de calidad consolidado, que recopila quejas y reclamos, para identificar oportunidades de mejora.

En 2024, los principales focos de trabajo de los equipos multidisciplinarios se han centrado en:

- Claridad en las comunicaciones con los clientes, optimizando mensajes y notificaciones.
- Facilidad de interacción con el banco, reduciendo fricciones en los canales de atención.
- Reconocimiento del historial del cliente, asegurando una experiencia diferenciada para clientes recurrentes o de alto valor.

Este enfoque ha permitido fortalecer la confianza de los clientes y generar un impacto positivo en la percepción del servicio.

BAC reafirma su compromiso con una experiencia del cliente superior, al integrar tecnologías avanzadas y estrategias de optimización en todos los puntos de contacto.

A través del NPS, análisis de datos y metodologías innovadoras, la organización ha logrado transformar la retroalimentación en mejoras tangibles, para asegurar que cada cliente reciba atención de excelencia y soluciones alineadas con sus expectativas.

De cara al futuro, BAC continuará perfeccionando su estrategia, para consolidar su liderazgo en la región y ofrecer una experiencia de usuario incomparable.

13

Excelencia **operacional**



GRI 3.3

Ejecución de iniciativas en BAC

En BAC, la ejecución de iniciativas estratégicas es clave para la mejora continua de las operaciones en la región centroamericana. Durante 2024, se implementaron 1,113 iniciativas, con el objetivo de generar nuevos ingresos, optimizar procesos operativos y potenciar la automatización, logrando impactos positivos tanto en clientes internos como externos.

La distribución de estas iniciativas fue la siguiente:
- 105 mejoras robustas y de alta complejidad, orientadas a procesos estratégicos.
- 547 mejoras sencillas, enfocadas en la simplificación operativa y eficiencia.
- 461 iniciativas con componentes tecnológicos y de automatización, para fortalecer la transformación digital.

Gracias a estas mejoras, más de 30 áreas internas han optimizado sus operaciones, para generar un impacto positivo en los procesos con los que interactúan clientes y Gente BAC.

Mantenimiento de altos estándares de calidad

En BAC, la gestión de calidad es un pilar fundamental en la operación, que garantiza la excelencia en los principales procesos de negocio y operativos. Equipos especializados monitorean continuamente el desempeño, mediante la definición y seguimiento de indicadores clave, que incluyen métricas de negocio, eficiencia operativa y servicio.

Estos indicadores no solo permiten la toma de decisiones basada en datos, sino que también forman parte de la evaluación anual de desempeño del personal, lo cual promueve una cultura de mejora continua y responsabilidad compartida en la gestión operativa.

Uso de tecnologías para la eficiencia

El enfoque de BAC en la innovación tecnológica impulsa la eficiencia operativa a través de herramientas avanzadas. Entre las principales tecnologías utilizadas destacan:
- Automatización robótica de procesos (RPA): Permite la ejecución automática de tareas repetitivas, optimizando tiempos y recursos.
- Plataformas de bajo código (Low-Code Platforms): Facilitan la creación de soluciones tecnológicas sin necesidad de desarrollos complejos.
- Sistemas de Administración de Procesos de Negocio (BPM): Mejoran la gestión, control y optimización de los flujos operativos.

En 2024, estas tecnologías generaron beneficios superiores a US$11 millones. Esto refleja el compromiso de BAC con la innovación y la eficiencia operativa. La contribución por país en la obtención de estos beneficios se detalla a continuación:

Cantidad de iniciativas ejecutadas en los países

País	Cant iniciativas de mejora	Cant iniciativas con automatizaciones
Guatemala	84	35
Panamá	148	53
Costa Rica	52	188
Honduras	58	19
El Salvador	76	13
Nicaragua	185	82
LATAM	49	71
	652	**461**

Gráficos % aporte beneficio

País	% Aporte beneficio
Guatemala	36.98%
Panamá	18.49%
Costa Rica	14.35%
Honduras	14.03%
El Salvador	8.40%
Nicaragua	6.03%
LATAM	1.73%
	100.00%

Las iniciativas se enfocaron principalmente en aumento generación de ingresos y en reducción y prevención de costos, acumulando más de un 75% de las mejoras.

Porcentaje enfoque mejora

40.40%
Aumento en la generación de nuevos ingresos

37.70%
Reducción y prevención de costos

12%
Reducción de tiempo

5.70%
Aumento en la satisfacción del cliente - CX

2%
Aumento en la satisfacción del cliente - EX

1.50%
First Contact Resolution

0.50%
Disminución de reprocesos

0.20%
Cumplimiento regulatorio

Programas de formación interna

En BAC, la formación y el desarrollo continuo de nuestro equipo son fundamentales para impulsar la mejora continua y la excelencia operativa. A través de programas especializados, fortalecemos tanto las habilidades técnicas como las competencias estratégicas, esto asegura que nuestro talento humano esté preparado para enfrentar los desafíos del entorno financiero.

Algunos de los programas más destacados incluyen:

- Programa de Mejora BAC: Durante 2024, fortaleció las habilidades técnicas y de liderazgo de 265 personas trabajadoras en toda la región centroamericana, promoviendo una cultura de eficiencia y optimización en los procesos internos.
- BAC Makers: Capacitación dirigida a 130 personas colaboradoras en el uso de tecnologías de fácil implementación para la automatización de procesos. Como resultado, se desarrollaron 52 nuevas aplicaciones internas, que mejoraron la eficiencia operativa y optimizaron la experiencia del cliente.

130
Participantes

52
Iniciativas de automatización



14

Transparencia



GRI 3.3

BAC ha reafirmado su compromiso con la mejora continua y la transformación de la experiencia del cliente, bajo un enfoque centrado en la transparencia y claridad en la comunicación de productos financieros. Durante 2024, se implementaron iniciativas estratégicas para optimizar la entrega de información clave, asegurando que los clientes de tarjetas de crédito y créditos hipotecarios tengan acceso a datos precisos, simples y comprensibles.

Una de las iniciativas más destacadas fue la optimización del módulo de transparencia "Summary Box", diseñado para que los usuarios de tarjetas de crédito puedan visualizar de manera condensada y accesible las condiciones del producto, tasas de interés, fechas de pago y beneficios asociados.

En términos de impacto, la usabilidad del módulo en 2024 reflejó:

- Más de 306,000 consultas realizadas por 144,000 usuarios digitales.
- Tiempo de permanencia promedio de 1 minuto y 3 segundos, un 26% superior al año anterior.
- Reducción del 17% en la tasa de rebote, lo que refleja una mayor interacción y comprensión de la información.

306,000	144,000	17%	1min 30seg
Visitas	Usuarios	Rebote	*Engagement*

Para 2025, BAC enfocará sus esfuerzos en evaluar la percepción de los clientes sobre el módulo "Summary Box", con el objetivo de identificar oportunidades de mejora y realizar ajustes que fortalezcan su experiencia digital.

En el ámbito hipotecario, BAC llevó a cabo un análisis integral de los momentos clave en los que los clientes reciben información crítica sobre sus créditos. Este esfuerzo, desarrollado en los seis países donde opera BAC, permitió mejorar la comprensión de las condiciones, términos y características del producto y así optimizar la experiencia del cliente en cada etapa del proceso de adquisición de una hipoteca.



15

Soluciones financieras **simples, digitales y sostenibles**



GRI 3.3

BAC reafirma su compromiso con la sostenibilidad mediante el desarrollo de productos y servicios que, además de ser simples y digitales, generan valor económico, social y ambiental. La estrategia se centra en identificar oportunidades de mercado y necesidades de los clientes, para diseñar soluciones financieras competitivas y diferenciadas que faciliten la adopción de prácticas más sostenibles. Estas iniciativas están dirigidas tanto a clientes de Banca Empresas como de Banca Personas, para apoyarlos en la reducción de su impacto ambiental y en el acceso a opciones que promuevan el desarrollo social de grupos prioritarios.

En 2022 y 2023, se llevó a cabo un análisis exhaustivo del mercado, lo que permitió la creación y lanzamiento del catálogo de soluciones financieras sostenibles, adaptado a las particularidades de cada país. En 2024, BAC implementó una estrategia integral para fortalecer la colocación de estas soluciones, maximizando su impacto positivo en las comunidades a las que sirve.



Este catálogo está alineado con las iniciativas de Triple Valor y contribuye a los siguientes objetivos estratégicos:

- Objetivo #5: Convertir la cartera en Neto Positivo, mediante acciones vinculadas a la estrategia climática.
- Objetivo #6: Impulsar la economía circular y la movilidad sostenible en la región.
- Objetivo #8: Fomentar una banca inclusiva y equitativa en términos de género.

A continuación, se presenta la oferta de soluciones financieras sostenibles disponibles en cada país:

		Guatemala	El Salvador	Honduras	Nicaragua	Costa Rica	Panamá
Impacto + Ambiental	Vehículos híbridos y eléctricos	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Construcción sostenible (certificación LEED, EDGE)	✓					
	Paneles solares			✓	✓	✓	✓
	Oferta de valor especializada para financiamiento verde en Banca Empresas	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Financiamiento de proyectos de energía renovable	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Impacto + Social	Segmento Pymes	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Segmento Mujer	✓	✓	✓	✓	✓	
	Estudiantes	✓					

Nota: Corresponden a productos de crédito.

La oferta de soluciones financieras sostenibles incluye otros productos distintos a préstamos, tales como cuentas de ahorros, seguros, acceso a fondos de pensión, asistencias, dirigidas al segmento Mujer. También productos adicionales para el segmento Personas, como remesas, y soluciones para las PyME, como adelanto de capital y débito empresarial[8].

El detalle de la colocación de estos productos se incluye en la sección de Transformación de cartera y estrategia climática.

8. Las soluciones podrían variar por país.

16

Valor **ambiental**



GRI 3.3

Gestión de nuestras **huellas operativas**

En 2024, por tercer año consecutivo, BAC llevó a cabo la medición regional de huellas ambientales operativas, incluyendo emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), consumo de agua y materiales y generación de residuos. Cada operación local construye su inventario ambiental bajo una metodología y estándares regionales unificados, lo que permite registrar con mayor precisión los proyectos de reducción implementados. Esta estrategia ha fortalecido el sistema de gestión de huellas ambientales y se ha consolidado un modelo con datos más detallados y evidencias robustas sobre las acciones para mitigar el impacto ambiental.

Durante este periodo, se establecieron las bases técnicas que permitirán a cada operación demostrar la carbono neutralidad de BAC en el corto plazo. Como parte de esta evolución, se realizó un ajuste en el año base de los inventarios de emisiones de GEI, debido a la identificación de nuevas fuentes de emisión, actualizaciones en los factores de emisión por país y una mayor calidad en la recopilación de datos. A partir de este cambio, el año 2023 servirá como referencia base para evaluar la gestión de emisiones en los próximos periodos.

BAC Costa Rica, cuenta con un Sistema de Gestión Ambiental, Energético y de Carbono Neutralidad, certificado bajo las normas internacionales ISO 14001, INTE B5 e ISO 50001. Este sistema es gestionado por una red de 120 voluntarios BAC, quienes lideran la mejora del desempeño ambiental desde sus respectivas áreas.

Asimismo, se ha fortalecido las capacidades internas mediante procesos de capacitación especializada, con el objetivo de mejorar la gobernanza del Sistema de Gestión de Huellas Ambientales y consolidar una cultura organizacional alineada con la sostenibilidad.

BAC mide la huella de carbono en todas sus operaciones en la región, para lo cual establece un alcance de control operacional que abarca:

- Sucursales
- Edificios administrativos
- Bodegas
- Edificios corporativos
- Cajeros automáticos (ATMs)
- Parqueos

Esta medición considera emisiones directas, emisiones indirectas por consumo de energía eléctrica y otras fuentes indirectas significativas, para lo cual toma en cuenta las particularidades de cada país en la región centroamericana y en BAC Latam.

A continuación, se detallan las principales acciones de reducción implementadas durante el periodo 2024:



Huella de emisiones de GEI

Guatemala	El Salvador	Honduras	Nicaragua	Costa Rica	Panamá	Latam
Aire acondicionado	Sistemas fotovoltaicos	Aire acondicionado	Sistemas fotovoltaicos	Sistemas fotovoltaicos	Aire acondicionado	Aire acondicionado
Vehículos eléctricos		Sistemas fotovoltaicos	Optimización de rutas	Eficiencia energética	Iluminacion LED	
		Iluminacion LED				

Se ha incorporado en la operación la generación de energía por medios renovables, como es el caso de energía solar fotovoltaica, donde en cada uno de los países se ha ampliado la capacidad de generación con los resultados que se detallan a continuación:

Capacidad de generación

País	Cantidad de emplazamientos con energía renovable	Cantidad de paneles solares instalados	Generación histórica de energía (MWh)
Costa Rica	6	671	610.46
El Salvador	2	510	149.50
Guatemala	4	368	181.93
Honduras	6	1,140	1,795.17
Panamá	1	354	457.63
Nicaragua	12	718	523.36
Gran Total	**31**	**3,761**	**3,718.05**

Medición de impacto de eventos

Como parte del compromiso de BAC con la sostenibilidad y la mejora continua, en 2024 se iniciaron una serie de pilotos para evaluar el impacto ambiental de los eventos organizados por la institución. Estos análisis permiten cuantificar la huella de carbono, la generación de residuos y el consumo de recursos asociados a cada evento, con el objetivo de implementar estrategias más sostenibles en futuras ediciones.

Piloto 1: “Yo Me Uno Rocks”

Este concierto benéfico, realizado en San Salvador, reúne a diferentes bandas nacionales con el propósito de apoyar a asociaciones sin fines de lucro afiliadas al programa Yo Me Uno.

- Asistencia: Aproximadamente 700 personas.
- Huella de carbono: 17.30 tCO_2e por persona.
- Generación de residuos: 1.02 kg por persona.

Piloto 2: “El Aplauso”

Evento interno de Gente BAC, celebrado en Costa Rica, que reconoce al talento con más de una década en la organización, así como a aquellos que se pensionan en el año. También se premian iniciativas destacadas en los ámbitos social, ambiental y económico.

- Asistencia: Aproximadamente 400 personas.
- Huella de carbono: 24.33 tCO_2e por persona.
- Generación de residuos: 0.26 kg por persona.

El Análisis de Ciclo de Vida (ACV) realizado en ambos eventos se fundamenta en los estándares ISO 14044 e INTE RCP 10 Environmental Footprint 3.1. Este análisis abarca todas las etapas del evento, incluyendo:

- Impactos aguas arriba (logística previa, producción de materiales y energía utilizada).
- Impactos aguas abajo (residuos generados y transporte postevento).
- Impactos durante el evento (uso de recursos en tiempo real).

Uno de los principales factores de impacto ambiental identificados en ambos pilotos fue la movilización de asistentes y proveedores, lo que resalta la necesidad de estrategias más eficientes de transporte.
Durante la medición de impacto de estos eventos, se identificaron varias acciones positivas que contribuyeron a la reducción de la huella ambiental:

- Uso de materiales renovables o compostables en la logística del evento.
- Disposición de los proveedores para colaborar en el proceso y compartir información ambiental relevante.
- Implementación de vehículos compartidos o busetas, para reducir las emisiones generadas por el transporte de los asistentes.
- Compromiso institucional en generar más conocimiento y acciones positivas para el medio ambiente.

Huella de agua

La huella de agua mide el consumo directo e indirecto de agua que BAC requiere para su operación. Además de cuantificar el consumo, se analiza la huella de agua por escasez, para determinar el impacto que genera el uso de este recurso según su disponibilidad en cada país donde BAC opera.

Algunas acciones han permitido, reducir la huella de agua, en este período:

Guatemala	Honduras	Nicaragua	Costa Rica	Panamá	Latam
Medidores de agua	Medidores de agua Campaña de sensibilización Sustitución de grifos y sanitarios Recuperación agua lluvia para riego	Medidores de agua	Medidores de agua	Medidores de agua	Medidores de agua



Huella de materiales y residuos

La medición de la huella de materiales ha permitido a BAC identificar los principales insumos utilizados en sus operaciones y clasificarlos según su origen: renovables y no renovables. Esta categorización es clave para evaluar el impacto ambiental de cada material y definir estrategias efectivas para la reducción y optimización del consumo.

Además, la cuantificación de la huella de residuos considera los siguientes aspectos:
- Desechos enviados a relleno sanitario.
- Residuos valorizables o reciclables.
- Residuos especiales y peligrosos.

Esta evaluación integral permite no solo medir el consumo de materiales y la generación de residuos, sino también tomar acciones concretas para sensibilizar a la Gente BAC sobre la importancia del consumo responsable.

Para fortalecer la correcta gestión de residuos, BAC ha implementado:
- Infraestructura adecuada de contenedores para la correcta clasificación y separación de desechos.
- Rotulación clara en instalaciones para facilitar la segregación de residuos por parte del personal y visitantes.
- Campañas de concienciación ambiental dirigidas a la Gente BAC para fomentar una cultura de reducción y reciclaje.

En el marco de la estrategia de sostenibilidad, durante 2024 se ejecutaron iniciativas para mejorar la eficiencia en el uso de materiales y la gestión de residuos, incluyendo las siguientes:

Guatemala	El Salvador	Honduras	Nicaragua	Costa Rica	Panamá	Latam
Residuos orgánicos	Disminución de papel	Clasificación de residuos	Residuos orgánicos	Disminución de papel	Residuos orgánicos	Clasificación de residuos
Disminución de papel		Campaña de sensibilización	Clasificación de residuos	Clasificación de residuos	Clasificación de residuos	Campaña de sensibilización
		Disminución de papel				



Huella de emisiones de GEI

Incluyó la medición de más de 436 emplazamientos o instalaciones en 6 países, 7 operaciones, considerando emisiones directas por el uso de combustibles, aerosoles y gases refrigerantes, emisiones indirectas por la electricidad comprada y otras emisiones indirectas por vuelos corporativos, transporte de materiales, productos y valores, viáticos por el transporte de colaboradores y uso de productos de la organización.

	GUA	HON	ESA	NIC	CRI	PAN	LATAM	Total BAC
Emisiones directas (tCO2e)	1.197,23	686,39	828,97	309,39	304,69	1.587,89	730,83	5.645,39
Emisiones indirectas por energía (tCO2e)	1.065,17	5.970,62	1.432,94	2.759,87	1.004,03	1.051,49	70,47	13.354,59
Otras emisiones indirectas (tCO2e)	499,88	4.977,29	3.441,73	2.933,65	1.288,10	407,6	383,03	13.931,29
Emisiones totales GEI (tCO2e)	**2.762,28**	**11.634,30**	**5.703,64**	**6.002,91**	**2.596,83**	**3.046,98**	**1.184,33**	**32.931,27**
Total (%)	**8,40%**	**35,30%**	**17,30%**	**18,20%**	**7,90%**	**9,30%**	**3,60%**	**100%**

Huella de Materiales y Residuos

Cuantificación de los materiales utilizados para las operaciones de la organización, así como los residuos generados y la gestión de estos.

Residuos Ordinarios (ton)	86,75	314,25	79,27	79,54	702,58	79,42	7,36	1.349,17
Residuos valorizados (ton)	851,08	62,29	70,25	73,3	153,72	41,08	2,6	1.254,32
Residuos especiales (ton)	38,64	0,59	0	8,04	86,59	19,01	0	152,86
Residuos peligrosos (ton)	0,04	0,03	0	0	0,16	0	0	0,23
Total residuos (ton)	**976,51**	**377,16**	**149,52**	**160,87**	**943,05**	**139,51**	**9,96**	**2.756,58**
Total (%)	**35,40%**	**13,70%**	**5,40%**	**5,80%**	**34,20%**	**5,10%**	**0,40%**	**100%**
Materiales renovables (ton)	138,17	187,14	91,8	71,73	378,53	51,74	0,58	919,68
Materiales no renovables (ton)	2,39	37,19	19,84	27,98	18,02	3,77	0,83	110,03
Total materiales (ton)	**140,56**	**224,33**	**111,63**	**99,71**	**396,54**	**55,51**	**1,41**	**1.029,70**
Total (%)	**13,70%**	**21,80%**	**10,80%**	**9,70%**	**38,50%**	**5,40%**	**0,10%**	**100%**

Huella de Agua

Medición de consumo directo de agua en los centros de trabajo del BAC, así como el agua indirecta, usada en la producción de papel y plástico.

Agua Directa (m3)	5.824,36	17.169,86	9.599,29	12.984,38	8.129,46	3.485,70	337,99	57.531,05
Agua Indirecta (m3)	57.539,98	27.655,49	12.865,87	12.471,83	26.711,48	6.217,46	201,45	143.663,55
Total Agua (m3)	**63.364,35**	**44.825,35**	**22.465,16**	**25.456,21**	**34.840,94**	**9.703,16**	**539,45**	**201.194,61**
Total (%)	**31,50%**	**22,30%**	**11,20%**	**12,70%**	**17,30%**	**4,80%**	**0,30%**	**100%**
Agua por escasez - directa (m3)	31.780,92	85.467,49	79.882,94	56.474,39	26.477,76	10.839,33	1.100,96	292.023,78
Agua por escasez - indirecta (m3)	544.624,48	706.923,75	382.462,61	288.756,58	999.827,75	183.252,02	3.948,19	3.109.795,38
Agua por escasez (m3)	**576.405,39**	**792.391,24**	**462.345,55**	**345.230,97**	**1.026.305,51**	**194.091,35**	**5.049,15**	**3.401.819,16**
Total (%)	**16,90%**	**23,30%**	**13,60%**	**10,10%**	**30,20%**	**5,70%**	**0,10%**	**100%**

Indicadores

Área constructiva (m2)	47.023,19	86.562,04	47.775,08	26.690,80	66.461,26	29.564,20	8.031,13	312.107,71
Número de emplazamientos	108	92	49	52	99	34	2	436
Colaboradores	3.332	3.754	2.171	2.103	5.200	2.391	1.709	20.660

*Los factores de emisión por el uso de la energía eléctrica, tuvieron una actualización para toda la región; estos se incrementaron en todos los países, con excepción de Panamá, donde se presentó una disminución.
*Los datos reportados para Costa Rica 2024 no contemplan emisiones indirectas de GEI por uso de productos de la organización (POS o datáfonos) y uso de materiales, los cuales sí se incluyen en el resto de la región. Esto debido a que en el sistema de CRI se clasifican como emisiones indirectas NO significativas, según revisión del alcance bajo ISO 14064-1.
*Los datos presentados se encuentran en proceso de revisión y auditoría interna y externa, por lo que podrían presentar algunas variaciones para la versión final de nuestros inventarios de gases de efecto invernadero.
*****Datos reportados para Costa Rica se calculan haciendo uso de los Potenciales de Calentamiento Global del quinto reporte AR5 del IPCC, lo cual queda estandarizado para todos los países donde BAC mantiene operación.

GRI 3.3

Economía circular y movilidad sostenible

Tarjeta BIO: Expansión y consolidación en la región

Como parte de la segunda fase del innovador lanzamiento de la Tarjeta BIO, en 2024 se amplió su disponibilidad, con la incorporación de VISA y American Express, lo que permitió expandir los beneficios y programas de lealtad en cada país. Esta evolución refuerza el compromiso de BAC con la sostenibilidad, al sustituir las tarjetas tradicionales de PVC por tarjetas fabricadas con PLA (ácido poliláctico), un material derivado del maíz no comestible.

La adopción de este material ha demostrado importantes beneficios ambientales, ya que su producción requiere un 26% menos de energía y emite un 66% menos de gases de efecto invernadero en comparación con el plástico derivado del petróleo.

Durante el año, se llevaron a cabo pilotos en cada país, en colaboración con organizaciones especializadas y laboratorios científicos, como el Centro de Investigaciones en Productos Naturales (CIPRONA) de la Universidad de Costa Rica y el Laboratorio Nacional de Nanotecnología (LANOTEC). Estas pruebas permitieron identificar y perfeccionar métodos seguros para la separación de los distintos componentes de la tarjeta (antena, chip, PVC y PLA) y validar su compostabilidad, lo cual asegura un proceso eficiente y sostenible para su disposición final en los próximos años.

En términos de impacto, se entregaron más de 174,000 Tarjetas BIO a clientes en toda la región durante 2024, para un total acumulado de más de 334,000 tarjetas en circulación desde su lanzamiento en 2023. Esta iniciativa ha consolidado a BAC como un referente en la integración de soluciones financieras responsables con el medioambiente, al marcar un hito en la industria bancaria de la región.





Ruta Eléctrica BAC

En 2024, la Ruta Eléctrica BAC continuó su expansión, con la instalación de nuevas estaciones de carga para vehículos eléctricos, alcanzando un total de 52 cargadores de uso gratuito distribuidos en los seis países de Centroamérica.

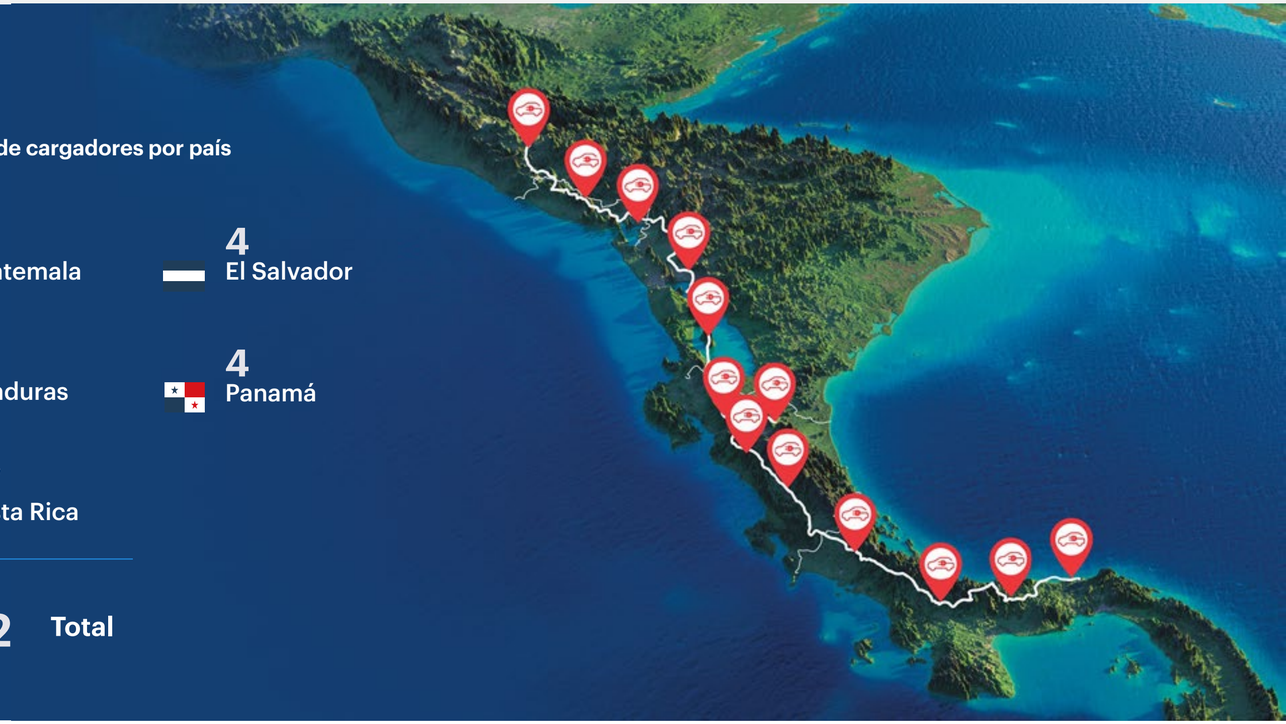
El crecimiento de esta infraestructura ha facilitado el acceso a la movilidad sostenible, reflejado en más de 18,000 sesiones de carga durante el año, acumulando un total de 27,000 sesiones desde la implementación del proyecto. Estas estaciones han registrado más de 40,000 horas de uso, suministrando más de 240,000 kWh de energía, lo que ha permitido recorrer más de 1.9 millones de kilómetros en las carreteras de la región.

Gracias a este compromiso con la sostenibilidad, BAC fue reconocido por la Asociación Latinoamericana de Movilidad Sostenible (ALAMOS) como una de las empresas líderes en la transición hacia una movilidad de cero emisiones.

Distribución de cargadores por país

- **4** Guatemala
- **4** El Salvador
- **3** Honduras
- **4** Panamá
- **37** Costa Rica

52 Total



Iniciativas destacadas de gestión ambiental por país

Vivero BIO BAC – Guatemala
En alianza con FUNCAGUA, BAC Guatemala creó el Vivero Forestal BIO BAC, un proyecto que aprovecha el compost natural generado a partir del compostaje de las Tarjetas BIO. Este abono orgánico se utiliza en la siembra de más de 30,000 árboles nativos, destinados a áreas protegidas en el país.

Reutilización de residuos valorizables – Honduras y Costa Rica

- Honduras: BAC lidera un programa de recolección y reutilización de lonas publicitarias en desuso, las cuales transforma en bolsas reutilizables a través de la iniciativa Mujeres en el Arte (MUA). Este esfuerzo fomenta el empleo y la economía circular.
- Costa Rica: A través de alianzas con PyME, BAC ha logrado recuperar y transformar más de 210 toneladas de residuos valorizables. Este programa genera empleo, promueve la inclusión social y reduce el impacto ambiental, alineándose con un modelo de economía circular sostenible.

Estas iniciativas reflejan el compromiso de BAC con la movilidad sostenible, la conservación del medioambiente y la economía circular, al contribuir activamente a la reducción del impacto ambiental en la región.

Transformación de cartera

Alineamiento de cartera con criterios ambientales y sociales

Con el propósito de transformar progresivamente la cartera de préstamos para que el financiamiento otorgado genere un impacto positivo, BAC ha definido líneas de acción estratégicas y desarrollado un plan de trabajo sólido.

Este esfuerzo incluye la creación de una taxonomía interna, basada en categorías ambientales, criterios de cambio climático y consideraciones sociales y de género. La taxonomía está alineada con normativas internacionales y regulaciones locales en los países donde BAC opera. Para garantizar su vigencia y relevancia, se realizan revisiones periódicas, asegurando que el financiamiento sostenible evolucione conforme a los estándares globales y regionales.

Durante 2024, algunos países de la región han lanzado sus propias taxonomías de financiamiento sostenible, las cuales han sido integradas en la actualización de la taxonomía interna de BAC, fortaleciendo su aplicación y asegurando su alineación con marcos regulatorios locales y mejores prácticas internacionales.

Los países que cuentan con sus propias taxonomías son los siguientes:

País	Desarrollada por	Fecha de lanzamiento
Taxonomía de Finanzas Sostenibles **de Costa Rica**	Ministerio de Ambiente y Energía (MINAE), la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), la Superintendencia General de Valores (SUGEVAL), la Superintendencia de Pensiones (SUPEN) y la Superintendencia de General de Seguros (SUGESE). Además, el documento cuenta con el respaldo del Ministerio de Hacienda y del Banco Central de Costa Rica (BCCR). En coordinación con la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI, por sus siglas en inglés), con apoyo técnico de Ambire Global y apoyo financiero del Fondo Verde del Clima, a través de su Programa Readiness, y de la Unión Europea, a través del Programa Euroclima.	Agosto 2024
Taxonomía de Finanzas Sostenibles **de Panamá**	Superintendencia de Bancos de Panamá (SBP), la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV), Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá (SSRP) y el Grupo de Trabajo de Finanzas Sostenibles de Panamá (GTFS). Con apoyo del Comité de Supervisión de la Taxonomía de Finanzas Sostenibles de Panamá, conformado por el Ministerio de Ambiente (MiAmbiente), el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF). Se contó con la Coordinación técnica de UNEP FI.	Marzo 2024
Taxonomía Regional de Finanzas Verdes **del CCBSO**	Secretaria Ejecutiva del Consejo Centroamericano de Superintendentes de Bancos, de Seguros y de Otras Instituciones Financieras (CCSBSO), el Comité Ad-hoc de Riesgos Ambientales y Sociales (CRAS). Se contó con la asistencia técnica de la Corporación Financiera Internacional (IFC por sus siglas en inglés).	Diciembre 2024

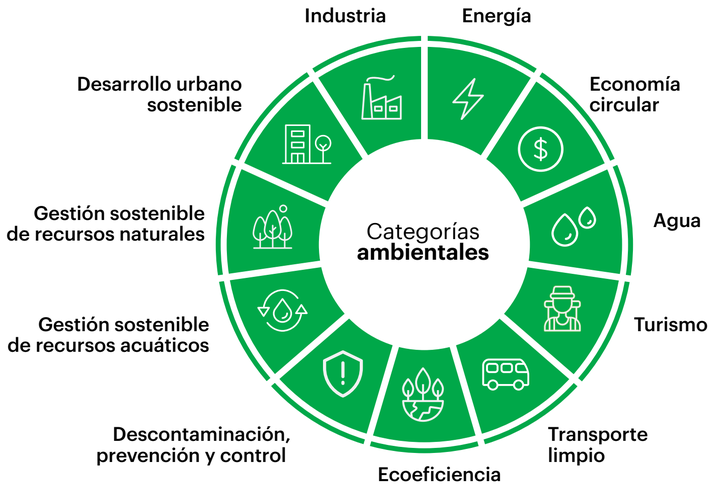
A continuación, se muestran las principales categorías que incluye la taxonomía interna:

24 categorías ambientales

10 categorías sociales

Componente de género

Alineadas con los siguientes temas



- Inclusión y empoderamiento socioeconómico
- Seguridad y sistemas alimentarios sostenibles
- Generación de empleo, alivio de la crisis y prevención del desempleo
- Acceso a servicios esenciales

- Representación legal
- Conformación Junta Directiva
- Participación accionaria
- Conformación Alta Gerencia

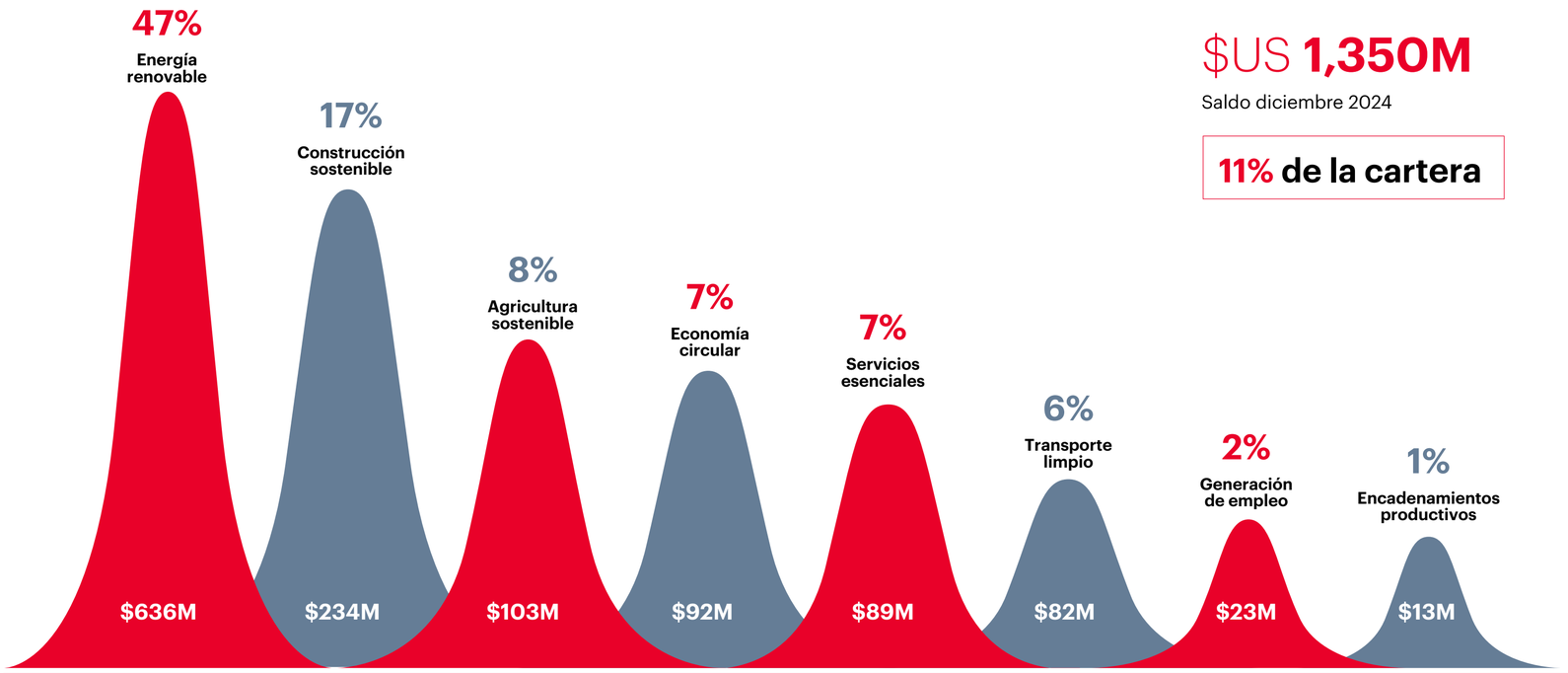
Se realizan capacitaciones periódicas a las áreas que participan en los procesos de crédito, incluyendo ejecutivos de negocio, analistas de crédito y personal de áreas operativas, para mejorar sus capacidades de identificación de los proyectos que generan impacto positivo.



Banca empresarial

Al cierre de 2024, BAC ha identificado un total de más de US$1,350 millones en su cartera empresarial destinados a operaciones con componentes ambientales y/o sociales, lo que reafirma su compromiso con un modelo de financiamiento que impulse el desarrollo sostenible en la región.

Cartera empresarial activa con valor social o ambiental positivo



$US **1,350M**

Saldo diciembre 2024

11% de la cartera

Además, en línea con su estrategia de inclusión financiera y equidad de género, BAC ha diseñado un catálogo de productos enfocados en empresas lideradas por mujeres, con un énfasis particular en las PyME, facilitando el acceso a recursos y promoviendo su crecimiento económico.

Mujeres BAC Reimaginamos la banca para ti

Guatemala
1.6M

Mujer puedes+

El Salvador
16.4M

Mujeres BAC SIN LÍMITES

Honduras
29.5M

CrediMujer BAC

Nicaragua
224k

Mujeres BAC Creando historias

Costa Rica

Avales Mujer
644k

Preaprobados
2.4M

Leasing Mujer
8.6M

En Costa Rica se han financiado US$587 millones en proyectos productivos a través del Sistema Banca para el Desarrollo, lo que ha permitido fortalecer el ecosistema empresarial y generar un impacto positivo en diversos sectores de la economía.

Banca consumo

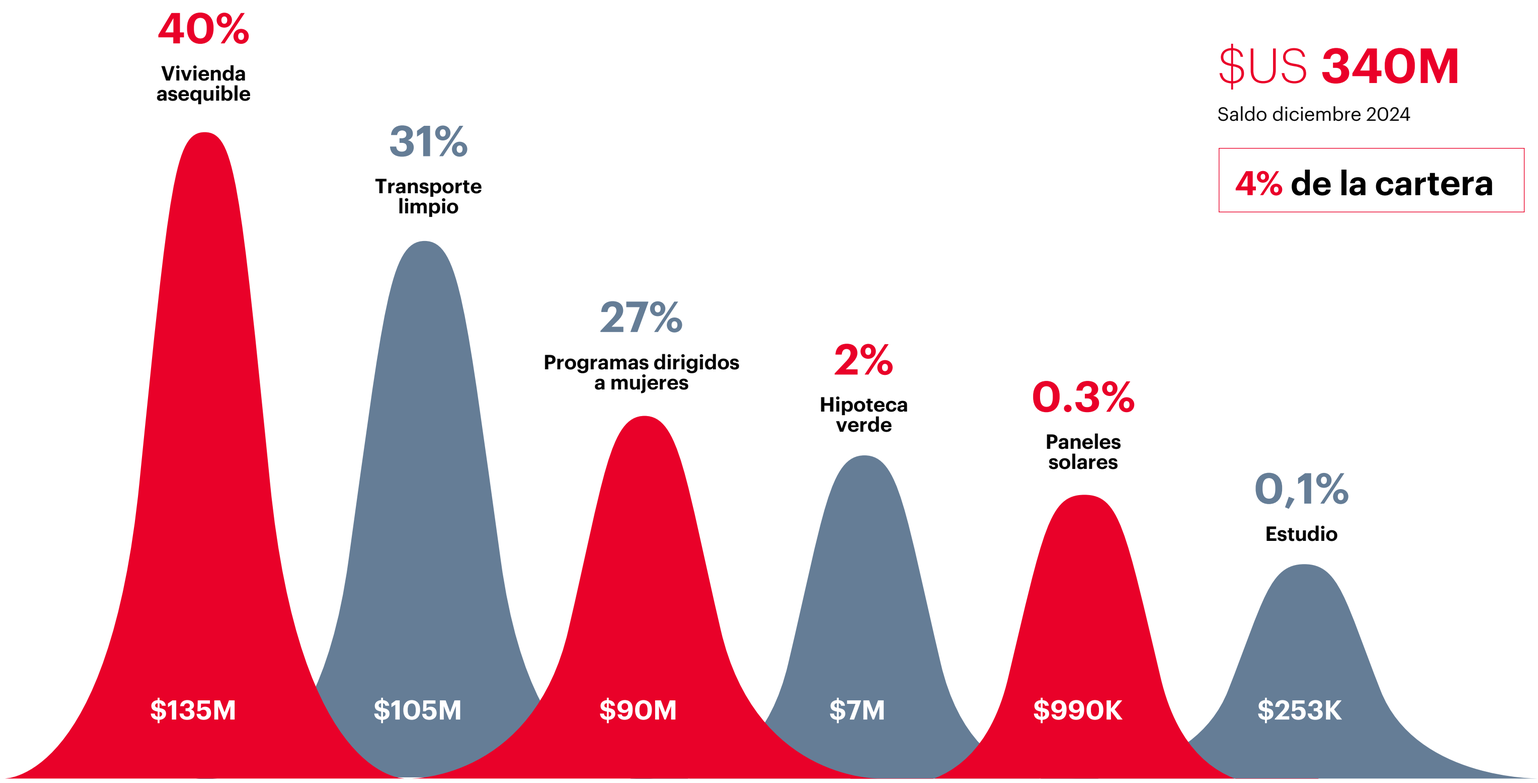
En el segmento de banca de personas, BAC ha identificado productos que apoyan la inclusión financiera de las mujeres y ofrece beneficios diferenciados que facilitan su desarrollo en todas las etapas de su vida. Estos incluyen productos de crédito enfocados en vivienda y movilidad, que aseguran condiciones favorables para mejorar su calidad de vida.

Asimismo, se ha ampliado la oferta de financiamiento, con el objetivo de promover la adopción de prácticas más sostenibles. Entre las soluciones implementadas destacan:

- Créditos para la instalación de energía limpia en hogares.
- Financiamiento para la adquisición de vehículos eléctricos o híbridos, contribuyendo a la reducción de emisiones.
- Soluciones de crédito con impacto social, como programas de vivienda asequible, que facilitan el acceso a hogares dignos y sostenibles.

Este enfoque no solo permite a BAC alinearse con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), sino que también fortalece su papel como un actor clave en la transformación económica y social de la región, al impulsar oportunidades equitativas y promover un modelo de desarrollo ambientalmente responsable.

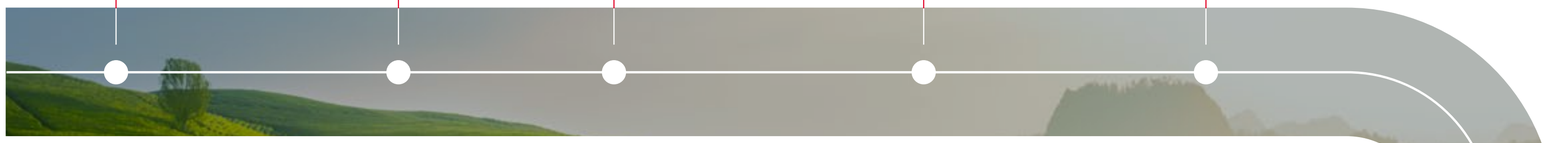
Cartera banca personas activa con valor social o ambiental, género positivo



$US **340M**

Saldo diciembre 2024

4% de la cartera



Modelo de Gestión de Riesgos Climáticos

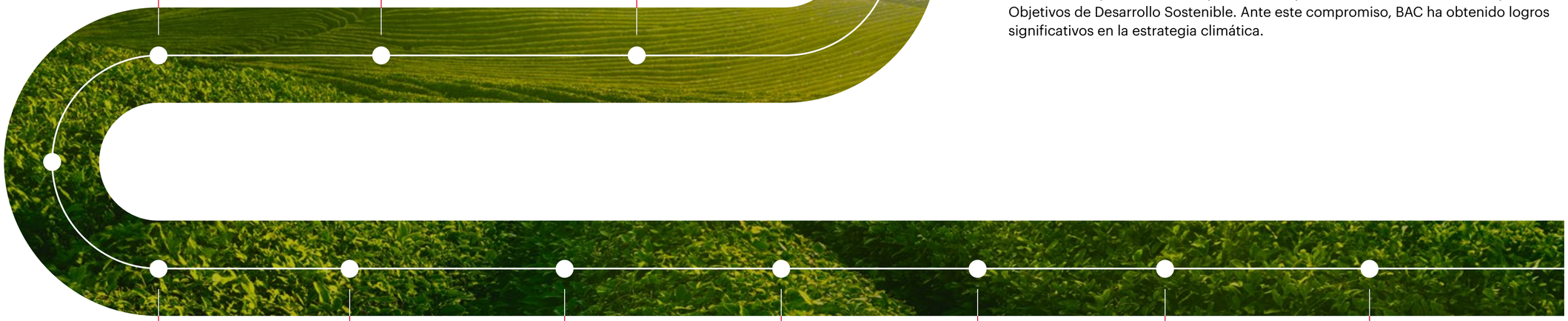
Alineamiento de cartera empresarial y consumo con criterios de triple valor positivo

Medición de nuestra huella operativa en carbono, residuos y agua

Medición de emisiones financiadas de la cartera empresarial



Definición de proyectos para disminución de impacto negativo



Definición de objetivos para sectores prioritarios de la cartera empresarial



Hoja de ruta para cumplimiento de objetivos de reducción de emisiones de carbono para sectores prioritarios de la cartera empresarial

Medición de emisiones financiadas de la cartera de autos e hipotecas

Definición de objetivos para la cartera de hipotecas



Tercer informe de PRB, verificado por un tercero

Avances en implementación de hoja de ruta para el cumplimiento de los objetivos de reducción de emisiones

GRI 3.3

Estrategia climática

BAC está comprometido con aportar al cumplimiento del Acuerdo de París y los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Ante este compromiso, BAC ha obtenido logros significativos en la estrategia climática.

Gestión de riesgos de cambio climático

El ciclo de gestión de riesgos climáticos se incorpora en el Marco de Apetito de Riesgo y la Declaración de Apetito de Riesgo (MAR y DAR). Estos documentos describen cómo la organización entiende el riesgo climático, utilizando un enfoque basado en el modelo de madurez, y asignan al Comité de Gestión Integral de Riesgos (GIR) la responsabilidad de seguimiento y monitoreo, con el apoyo de la Vicepresidencia de Riesgos y el área de Sostenibilidad. Se establecen responsabilidades de los actores de la primera, segunda y tercera línea de defensa, y el involucramiento de la Administración Superior, Junta Directiva, Comité de Gestión Integral de Riesgos y CEO.

En febrero de 2022, el Comité de Gestión Integral de Riesgos aprobó el Modelo de Madurez de Riesgo Climático, alineado con las dimensiones del Grupo de Trabajo para la Divulgación Financiera de Asuntos Relacionados con el Clima (TCFD).
Este modelo establece una guía para definir las actividades que permiten a la organización avanzar en función de los objetivos estratégicos relacionados. Al menos una vez al año, el modelo se revisa, actualiza y redefine, según corresponda, asignando planes y responsables específicos para reflejar el progreso.

Modelo de Madurez

Este modelo consta de cuatro secciones principales, categorizadas en cuatro niveles de madurez, con acciones, plazos y responsables definidos, permite monitorear los avances y rendir cuentas regularmente en Comités Regionales de Gestión Integral de Riesgos, Comité Regional de Crédito y en Junta Directiva.
.

TCFD TASK FORCE ON CLIMATE-RELATED FINANCIAL DISCLOSURES

		Por desarrollar	Establecido parcial	Establecido	Avanzado	Actividades	Área responsable	Nivel deseado	Plazo
Gobernanza	Órganos de gobierno y supervisión		●			Incluir propuesta de indicadores de seguimiento al riesgo climático en tablero de alertas	GIR	Establecido	Corto
	Partes interesadas relevantes			●		Robustecer desarrollo de políticas	Riesgo Crédito	Avanzado	Mediano
Estrategia	Estrategia comercial coherente			●		Implementación de planes de acción para demostrar avance en cumplimiento de objetivos de reducción	Sostenibilidad	Avanzado	Largo
	Riesgos y oportunidades en el desarrollo del negocio		●			Identificar, valorar, y gestionar riesgos físicos y de transición en cartera de préstamos	Riesgo Crédito Sostenibilidad, GIR	Establecido	Largo
	Identificación de operaciones				●	Mejorar de manera continúa el proceso de identificación de la cartera con impacto ambiental y social positivo	Sostenibilidad	Avanzado	Largo
Gestión del riesgo	Políticas y modelos de gestión de riesgos		●			Ampliar políticas de gestión de riesgos con aspectos de riesgo climático	Riesgo Crédito	Establecido	Mediano
	Diferentes tipos de análisis en la gestión		●			Desarrollar stress test sobre carteras de inversión y crédito que incluyan factores climáticos	Riesgo Crédito Sostenibilidad, GIR	Establecido	Mediano
	Nivel de apetito de riesgo definido		●			Definir indicadores de seguimiento al riesgo climático	GIR Riesgo Crédito Sostenibilidad"	Establecido	Mediano
	Sostenibilidad y continuidad financiera	●				Diseñar modelo cuantitativo de valoración de riesgo climático	Riesgo Crédito Sostenibilidad, GIR	Establecido parcial	Mediano
Reporte y divulgación	Adopción de iniciativas de reporte y divulgación				●	Se continuará reportando bajo los estándares GRI, SASB, TCFD. PRB, NZBA, PCAF, Pacto Global, DJSI	Sostenibilidad	Avanzado	Corto
	Divulgación de objetivos y métricas				●	Se continuará divulgando metas de descarbonización de cartera y sus respectivos avances	Sostenibilidad	Avanzado	Corto

GRI 3.3

Descarbonización de cartera

Medición de huella financiada en banca empresas, vehículos e hipotecas

Desde 2022, BAC ha trabajado en la medición de emisiones financiadas en el segmento de Banca Empresas (Corporativo, Comercial y PyME). En 2024, se amplió este ejercicio a la cartera de Vehículos e Hipotecas, lo que consolidó un análisis integral del impacto de las operaciones financieras en el medioambiente.

Resultados de medición de huella financiada

A continuación, se detallan los resultados de emisiones medidas en los principales segmentos de cartera:

Emisiones medidas en los principales segmentos de cartera

Detalle	Banca Empresas	Vehículos	Hipotecas	Unidad de medida
Emisiones de Alcance 1 y 2	2,2M	164k	50k	tCO2e
Intensidad de emisiones Alcance 1 y 2	243.5	122.3	15.3	tCO2e / M USD

M= millones / k=miles

Porcentaje de representación tCO2e por país

País	Banca Empresas	Vehículos	Hipotecas
Guatemala	33%	13%	22%
El Salvador	10%	8%	22%
Honduras	16%	13%	10%
Nicaragua	6%	8%	7%
Costa Rica	10%	34%	16%
Panamá	24%	24%	23%



Resultados de medición de huella financiada por sectores intensivos

BAC ha identificado los sectores con mayor impacto en emisiones dentro de la cartera empresarial, considerando tanto su contribución al total de emisiones como su participación en el saldo de cartera:

Segmento	Sector	tCO2e	% representación tCO2e	% representación saldo de cartera
Banca Empresas	Generación de energía	1M	44.4%	5.6%
	Agricultura	462k	20.2%	5.2%
	Cemento	167k	7.3%	0.6%
	Inmuebles comerciales (incluye servicios)	102k	4.5%	51.6%
	Petróleo, carbón y gas	12k	0.6%	0.0%
	Hierro y acero	6k	0.3%	0.1%
	Aluminio	184	0.0%	0.0%
Banca Personas	Vehículos	164k		
	Hipotecas	50k		

M= millones / k=miles

Con relación al sector Transporte de Banca Empresas, las tCO2e representan el 1.28% del total de las emisiones de este portafolio, siendo que el mayor impacto se encuentra en el financiamiento de Vehículos de Banca Consumo, por gestionar dicho sector desde la perspectiva de financiamiento a vehículos de uso personal.

Alcance de la medición

Detalle	Banca Empresas	Vehículos	Hipotecas
Cartera medida al cierre de:	DIC 2022	DIC 2023	DIC 2023
% del total de cartera medida	98%	99%	85%
Exclusiones	Contingencias, aceptaciones bancarias y factoreo	Activos que no coinciden con la descripción de vehículos	Compra de terreno, construcción y remodelación
Saldo de cartera	9,3MM	1,3MM	3,2MM
Alcances medidos	Los resultados de la medición incluyen Alcance 1 y Alcance 2. La medición de Alcance 3 principalmente en la cartera de Banca Empresas es uno de los mayores retos que presenta la región centroamericana, por la no disponibilidad de factores de emisión.		
Calidad de datos	76% Nivel 4, opción 3a 24% estimación directa según sector	3.6	4.9
Clasificación sectorial	ISICv4	n.a.	n.a.

M= millones / k=miles

- La cartera medida corresponde a un 68% del portafolio total de crédito, siendo la cartera de consumo (incluyendo tarjeta de crédito) la que se encuentra pendiente de medición, a la espera de creación de metodología por parte de PCAF.
- La medición de la cartera de inversiones se realizará a partir del 2025.
- A la fecha de elaboración de este informe, no se ha realizado la medición de emisiones evitadas y/o las absorciones de emisiones, ni recálculo de medición de emisiones financiadas.



- Estamos actualmente en proceso de gestión de información directa con los clientes, específicamente para Banca Empresas, lo que nos permitirá a mediano plazo realizar nuevamente la medición del portafolio, logrando una mejor calidad de datos.

Objetivos de descarbonización

Para el establecimiento de los objetivos de descarbonización, se utiliza como guía la iniciativa de Objetivos Basados en Ciencia (SBTi, por sus siglas en inglés) orientados a limitar el calentamiento global a 1.5 C, para prevenir los efectos del cambio climático.

La herramienta facilitada por SBTi para la definición de los objetivos utiliza escenarios basados en datos de la IEA (International Energy Agency), específicamente el Net Zero Emissions by 2050 Scenario.

La definición de objetivos se realiza tomando en consideración dos criterios principales:
- Los sectores con una mayor representación de emisiones y/o saldo de cartera.
- La realidad local, de cada país donde se opera

Para los sectores de petróleo, carbón y gas, que representan menos del 1% en emisiones y saldo de cartera, no se han definido objetivos de reducción.

Segmento	Sector	Alcance	Métrica	Año base 2022	Reducción a 2030
Banca Empresas	Generación de energía	1 y 2	tCO2e/MWh	0.357	71%
	Cemento	1 y 2	tCO2e/ton cemento	0.607	21%
	Inmuebles comerciales (incluyeservicios)	1 y 2	tCO2e/m2	0.078	64%
	Agricultura	Con el reciente lanzamiento de la metodología definida por SBTi para establecer trayectorias de reducción para este sector, nos encontramos analizando la aplicabilidad de esta metodología para nuestra cartera y región.			
	Petróleo, carbón y gas	Estos sectores representan en conjunto menos del 1% tanto en emisiones financiadas como en saldo de cartera, por tal motivo no se realiza la definición de metas de reducción. Nuestros esfuerzos se enfocan en los sectores prioritarios.			
	Hierro y acero				
	Aluminio				
Banca Personas	Vehículos	A la fecha de elaboración de este informe no existe metodología definida parar establecer trayectoria de reducción para vehículos de uso personal.			
	Hipotecas	1 y 2	tCO2e/m2	0.020	42%

*tCO2e: Tonelada de dióxido de carbono equivalente

Plan de acción Banca Empresas

En 2023, BAC consolidó un equipo multidisciplinario conformado por las áreas de Banca Empresas, Riesgo Crédito y Sostenibilidad, con el objetivo de avanzar en la transformación y descarbonización de su cartera de financiamiento. Este plan de trabajo, compuesto por cinco ejes estratégicos, ha tenido avances significativos durante 2024.

1. Soluciones Financieras para la Transición Energética

Dirigidas a los clientes empresariales, para apoyar sus procesos de transición hacia una economía más baja en carbono, mediante el financiamiento para la instalación o modernización de sistemas, tecnologías y/o equipos que permitan la reducción de consumo de energía y combustibles fósiles.

En 2024 se aumentó el financiamiento de estos productos en todos los países, enfocados en aquellos clientes con mayor impacto en generación de emisiones de carbono.
Se detalla a continuación las principales soluciones financieras por país, así como la colocación lograda en 2024 y los links correspondientes para conocer con mayor detalle estos productos.

País	Producto	Colocación 2024	Consulte mayor detalle aquí
Guatemala	Negocios Sostenibles	$134M	Negocios Sostenibles
El Salvador	Crédito Verde	$43M	Financiamiento El Salvador | BAC
Honduras	Paneles Solares	$2M	Finanzas Verdes | BAC
Nicaragua	CrediVerde	$37M	Financiamiento de productos verdes
Costa Rica	Paneles Solares y Transporte limpio	$31M	
Panamá	Paneles Solares y Transporte limpio	$3.6M	

M: millones

Financiamiento de proyectos de energía renovable

Durante 2024, BAC estructuró y formalizó el financiamiento de 11 proyectos de energía renovable en los seis países donde opera, por un monto total de US$385 millones.
Los proyectos financiados incluyen:

- **Guatemala:** Yolanda y El Carrizo de Ecoener, San Patricio de MPC Energy Solutions
- **Honduras:** Proyecto solar para Parkdale Mills de Celsia Energía
- **El Salvador:** Bósforo de The AES Corporation y CMI-CMI-Corporación Multi Inversiones
- **Nicaragua:** Expansión de cogeneración de Grupo Pantaleon, Sun Power de Ayucus
- **Costa Rica:** El Quijote de CMI-CMI-Corporación Multi Inversiones
- **Panamá:** Los Santos Solar, Está Solar y Corotú Solar de The AES Corporation

Estas iniciativas aportan una capacidad instalada de 495 MW y generarán más de 1.000 GWh anuales, equivalentes al consumo de 350.000 hogares, evitando la emisión de 800.000 toneladas de CO2 a la atmósfera cada año.

2. Capacitación y acompañamiento a clientes

Se reconoce la importancia de acompañar a los clientes impulsando la mejora de sus procesos productivos para disminuir sus emisiones de carbono, al mismo tiempo que aprovechan el uso de la energía renovable.

En 2024 se desarrolló una herramienta de medición de avance en temas de descarbonización, la cual califica 5 temas principales:

1. **Métricas:** permite conocer el nivel de avance en medición de huella de carbono.
2. **Metas:** califica si el cliente cuenta con metas de reducción de emisiones.
3. **Gobernanza:** mide el nivel de gobernanza en asuntos relacionados con el cambio climático.
4. **Estrategia:** basada en los avances asociados a las medidas de mitigación que se estén implementando o bien estén en la hoja de ruta a mediano plazo.
5. **Gestión:** contempla si se considera el precio interno al carbono en la toma de decisiones internas.

También se inició acercamientos con los clientes para conocer el estado actual de sus avances en los procesos de reducción de huella de emisiones, y en 2025 se avanzará con este eje, el cual permitirá contar con los insumos para definir un plan de capacitación y acompañamiento acorde a las necesidades y realidades de los clientes.

BAC se encuentra en la fase inicial de la implementación de esta herramienta priorizando los clientes de sectores donde tiene metas de descarbonización basados en ciencia.

3. Pruebas de estrés de riesgo climático:

Se inició el primer ejercicio de análisis de escenarios de estrés de riesgos de cambio climático, para conocer el impacto que podrían tener los sectores más expuestos a las consecuencias del cambio climático, identificar las zonas geográficas más propensas a distintos eventos climáticos, así como los principales riesgos físicos y de transición, con el objetivo de cuantificar los posibles efectos a nivel financiero.

Como paso fundamental para el análisis de escenarios climáticos y la implementación en estas etapas iniciales de pruebas de estrés se toma en consideración al portafolio Banca de Empresas Subsidiarias, avanzando en la identificación de riesgos climáticos, tanto físicos como de transición, en los sectores financiados, con especial énfasis en aquellos sectores más expuestos a las consecuencias del cambio climático, así como las zonas geográficas más propensas a distintos eventos climáticos, con el objetivo de cuantificar los posibles efectos a nivel financiero.

Se realizó un exhaustivo levantamiento de información que incluye la ubicación geográfica de las oficinas, plantas productivas y colaterales de la cartera de Banca Empresas de las subsidiarias. Con esta base de información y la aplicación de metodologías de riesgos físicos y de transición se cuantificará el nivel de exposición del portafolio empresarial, para todos los países de la región donde se ofrece servicios financieros.

Taxonomía interna de eventos climáticos

Se diseñó una taxonomía interna en la que se caracterizó los principales peligros en cada país, de acuerdo con datos históricos de eventos climáticos, de fuentes internacionales como base de Datos DesInventar (UNDRR), información brindada por el Banco Mundial en su portal de Cambio Climático, informes emitidos por entidades como UNEP FI, CEPAL, Organización Meteorológica Mundial (OMM), comunicaciones nacionales sobre el Cambio Climático de cada país analizado, información de Institutos Meteorológicos, Ministerios de Ambiente, Comisión Nacional de Emergencia de algunos países, se iniciaron informes de los riesgos climáticos en diversos sectores desarrollados por UNEP FI.

Durante 2024, se avanzó en la definición de escalas de impactos de dichos peligros, con el objetivo de identificar los eventos climáticos, por localización geográfica y por industria, en los cuales se debe enfocar el análisis. El modelo actual considera los riesgos y oportunidades del cambio climático por separado de otros riesgos y oportunidades comerciales, sin embargo; en cuanto se logre una mayor madurez el objetivo es que se integre a la gestión de riesgos multidisciplinarios. En Centroamérica se ha visto una reciente y rápida evolución en el entorno regulatorio en materia de riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático.





Análisis de riesgos físicos

Para la evaluación del riesgo físico, se definen los experimentos al combinar los escenarios estándar de desarrollo socioeconómico conocidos como “Caminos Socioeconómicos Compartidos” (SSP por sus siglas en ingles) y proyecciones de emisiones (RCP), publicados por la Network for Greening the Financial System (a partir de ahora, NGFS) y el Intergovernmental Panel on Climate Change (a partir de ahora, IPCC) respectivamente. Los SSPs y las RCPs fueron diseñados para ser complementarios.

La NGFS es una red de 83 bancos centrales y supervisores financieros que tiene como objetivo acelerar la ampliación de las finanzas verdes y desarrollar recomendaciones para el papel de los bancos centrales en el cambio climático. Esta se creó en 2017 y su secretaría está alojada en el Banco de Francia.

El IPCC es el órgano internacional encargado de evaluar los conocimientos científicos relativos al cambio climático. Fue establecido en 1988 por la Organización Meteorológica Mundial (OMM) y el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) para facilitar a las instancias normativas evaluaciones periódicas sobre la base científica del cambio climático, sus repercusiones y futuros riesgos, así como las opciones que existen para adaptarse al mismo y atenuar sus efectos.

De acuerdo con los estándares internacionales sobre la determinación de escenarios de riesgo climático se definieron los siguientes escenarios estándar asociados con diferentes niveles de calentamiento global.

- **Impacto climático Bajo (SSP 1 – 2.6):** el RCP 2.6 supone un escenario de emisiones estricto que conduce a una baja concentración, y el SSP1 representa un mundo con bajos desafíos para la adaptación y mitigación dado que hay un desarrollo sostenible de la sociedad. Por lo que es un escenario ambicioso representando un camino sostenible con medidas climáticas agresivas.
- **Impacto climático Intermedio (SSP2 – 4.5):** el RCP 4.5 supone que las emisiones alcanzan su máximo en 2040, para luego disminuir hasta estabilizarse en 2100. El SSP2 representa un mundo que sigue un camino en el que las tendencias sociales, económicas, y tecnológicas no cambian notoriamente de los patrones históricos y el desarrollo progresa de forma desigual. De esta forma, es un escenario intermedio con desafíos moderados para la adaptación y mitigación.
- **Impacto climático alto (SSP5 – 8.5):** el RCP 8.5 supone que las emisiones serán crecientes a lo largo del tiempo. En conjunto con el SSP5 que representa un mundo con altos desafíos para la mitigación, y bajos para la adaptación en el que la acción climática es limitada y los esfuerzos de mitigación mínimos. Este escenario representa lo que la NGFS denomina Hot House World, en el que los esfuerzos globales son insuficientes para frenar el calentamiento global.

Se trabajó en la identificación de cada cliente de la cartera corporativa y su exposición a cada hazard dependiendo del área geográfica a considerar, se identificaron las zonas geográficas en las que se radican los colaterales o los procesos productivos de los clientes del BAC. De este modo, el primer paso en la metodología de riesgo físico consiste en la geolocalización de la cartera de créditos.

Se geolocalizaron los clientes a través de coordenadas de latitud y longitud sobre las garantías de cada operación en tanto se cuantifica la pérdida de valor derivado de un evento climático.

En el ejercicio de medición se identificaron las siguientes zonas geográficas con exposición:

- Guatemala
- Honduras
- El Salvador
- Nicaragua
- Costa Rica
- Panamá

Mediante investigaciones de patrones históricos y fuentes oficiales, se construyó una taxonomía de eventos climáticos donde se identificaron los hazards más propensos a ocurrir en cada zona geográfica con exposición.



Análisis de riesgos de transición

Para la evaluación del riesgo de transición, se analizan los escenarios publicados por la Network for Greening the Financial System (a partir de ahora, NGFS) respecto a la proyección del precio del carbono.

La NGFS desarrolla los escenarios en fases que son publicadas cada 2 o 3 años aproximadamente. En el 2023 fue publicada la fase 4 actualizando los escenarios de fase 3 utilizados hasta ese momento.

La metodología desarrollada cuantifica el incremento en los gastos incurridos por cada cliente ante un escenario donde se introducen políticas de incremento del precio del carbono para forzar la reducción de las emisiones. De este modo, la metodología cuantifica para cada cliente el incremento en el gasto asociado a las emisiones mediante la multiplicación de las emisiones de alcance 1 y 2 por el diferencial del precio del carbono entre el precio proyectado y el precio actual. De este modo, el gasto obtenido se asocia únicamente al incremento del precio del carbono respecto al punto de partida de modo tal de evitar la duplicación de los gastos al no contemplar el gasto actual en caso de existir un precio a las emisiones en el punto de partida.

4. Mejora en gestión de datos:

Contar con información directa de los clientes, como datos de producción, medición de sus huellas operativas (Alcance 1 y Alcance 2), es un objetivo que se ha propuesto para mejorar la calidad de datos y realizar la contabilización de las emisiones financiadas.
En el eje de capacitación y acompañamiento a clientes se menciona la herramienta de medición de avance en temas de descarbonización, la cual recopila información directa de medición de huella de los clientes de sectores priorizados para mejorar los niveles de calidad de datos a la hora de aplicar metodologías de medición y definición de objetivos basados en ciencia, considerando si el cliente cuenta con este proceso formalizado a nivel interno y está dispuesto a compartir dicha información.

Como parte de las acciones a ejecutar en 2025, se definirán metas operativas que permitan mejorar la recopilación de este tipo de información más especializada con los clientes, así como desarrollar capacitación y brindar herramientas para que los clientes que todavía no inician sus procesos de medición de huella tengan la información necesaria para tomar la decisión e iniciar.

5. Generación de capacidades a nivel interno:

Para que las acciones mencionadas anteriormente se ejecuten de manera exitosa, se implementarán procesos de formación que involucran a personal desde la alta dirección, negocio, análisis de riesgo crédito y otras áreas operativas directamente relacionadas con la estrategia de descarbonización.

En 2024 se capacitó a más de 650 colaboradores de BAC, sumando un total de 815 horas de capacitación, en los siguientes temas:

1. Introducción a los riesgos climáticos, diferencias con riesgos ambientales
2. Principales impactos y consecuencias de los riesgos climáticos para las empresas en las diferentes industrias
3. Desafíos transversales en la economía frente al cambio climático
4. Huella de carbono
5. Emisiones financiadas
6. Creación de planes de descarbonización robustos
7. Medidas de mitigación
8. Oportunidades del cambio climático para el sector financiero
9. Camino hacia la descarbonización para sectores prioritarios



Plan de acción Banca Consumo

Al cierre de 2023, se obtuvieron los resultados de la huella financiada de la cartera de Vehículos e Hipotecas. En 2024, se comenzó a desarrollar la estrategia para estos activos, la cual se basa en dos ejes principales:

1. Soluciones financieras

Se ha ampliado la oferta de productos financieros que permiten a los clientes reducir sus emisiones de carbono, incluyendo financiamiento para vehículos eléctricos e híbridos, construcción sostenible certificada (LEED o EDGE) y paneles solares.

Colocación de financiamiento en 2024:

País	Autos eléctricos o híbridos (principalmente híbridos)	Construcción sostenible (certificación LEED, EDGE)	Paneles solares
Guatemala	$13.6M	$4.9M	
El Salvador	$2.1M		
Honduras	$1.4M		
Nicaragua	$2.0M		$272k
Costa Rica	$33.0M		
Panamá	$11.3M		$1M

M: millones, K: miles

2. Análisis de contexto – la realidad en Centroamérica

Para avanzar la agenda de descarbonización, es necesario conocer la realidad de cada uno de los países donde se opera en relación con la oferta y demanda de las soluciones financieras mencionadas previamente. A continuación, algunos hallazgos del análisis de contexto:

Vehículos eléctricos

- La oferta de vehículos eléctricos sigue siendo baja en la mayoría de los países de la región, predominan los híbridos.
- La infraestructura de carga es limitada, lo que desincentiva la compra.
- La mayoría de los vehículos eléctricos disponibles son de alta gama, lo cual los hace poco accesibles para el consumidor promedio.
- Existen brechas de conocimiento en los clientes sobre los beneficios y mantenimiento de estos vehículos.

Hipotecas verdes

- La oferta de proyectos inmobiliarios con certificación LEED o EDGE es baja en la región.
- No hay demanda individual significativa para construcción sostenible fuera de proyectos inmobiliarios certificados.
- El conocimiento sobre construcción sostenible es limitado, lo que reduce el interés en estos proyectos.
- Los costos adicionales asociados con certificaciones ambientales dificultan su adopción.

En 2025, se intensificarán los esfuerzos para establecer alianzas estratégicas con actores clave del sector y promover programas educativos que incentiven la adopción de estas soluciones, fomentando una transición hacia la movilidad y construcción sostenible en la región.

17

Valor social **externo**



GRI 3.3

Educación e inclusión **financiera digital para personas**

BAC reafirma su compromiso de fomentar hábitos de ahorro, consumo responsable y toma de decisiones informadas, elementos esenciales para el uso eficiente de productos y servicios financieros por parte de las personas y sus familias. Con una visión de impacto a gran escala, se trabaja en la masificación de la educación financiera digital y el fortalecimiento de la inclusión financiera en los países donde opera.

Para ampliar el alcance de estos esfuerzos, BAC ha establecido alianzas público-privadas en Guatemala, Honduras, Costa Rica y Panamá, logrando convenios estratégicos con Ministerios de Educación Pública y entidades rectoras en materia educativa. Estos convenios han permitido el desarrollo de programas dirigidos a jóvenes estudiantes de secundaria, con el propósito de proporcionarles herramientas clave para su desarrollo financiero y profesional, tales como:

- Manejo adecuado de finanzas personales, que fomenta el uso responsable del crédito y la planificación financiera.
- Formación técnica en el sector financiero, que mejora sus oportunidades de empleabilidad en puestos especializados.
- Conocimientos y competencias para el emprendimiento y la productividad, que impulsa la generación de nuevas oportunidades económicas.

Estos convenios refuerzan la misión de BAC de generar valor social y económico, y aseguran que más personas accedan a información y herramientas financieras que les permitan mejorar su bienestar y el de sus comunidades.

Personas capacitadas en educación financiera cierre de 2024

Período	Guatemala	El Salvador	Honduras	Nicaragua	Costa Rica	Panamá	Total Regional
2009 – 2023	195,968	269,135	210,485	105,804	535,272	107,446	1,424,110
2024	20,317	219,450	23,012	7,408	72,337	10,167	352,691
Acumulado	216,285	488,585	233,497	113,212	607,609	117,613	1,776,801

Métricas de conversión

Por tercer año consecutivo, BAC ha medido la efectividad de sus capacitaciones en educación financiera, a partir de vincular la participación en estos programas con la decisión de adquirir o utilizar un producto financiero.

En 2024, se capacitó a 352,691 personas, de las cuales el 75% (265,936 personas) recibieron formación enfocada en inclusión financiera. Como resultado, el 51% de los participantes formalizó la adquisición o uso de un servicio o producto financiero, lo que se reflejó en la apertura de cuentas de ahorro programado, el aumento de transacciones electrónicas y la digitalización de usuarios mediante la banca en línea.



Plataforma digital educativa: Finanzas Positivas

BAC busca generar valor positivo facilitando el acceso a la educación financiera a través de herramientas digitales innovadoras.

Desde su relanzamiento en 2023, la plataforma Finanzas Positivas ha estructurado sus contenidos por segmentos para mejorar la experiencia de los usuarios y adaptar la producción de material educativo a sus necesidades.

En 2024, la plataforma registró:

+935K Visitas **+591K** Usuarios

Estos resultados reflejan la creciente demanda de educación financiera accesible y relevante para diferentes audiencias.



Actividades destacadas de educación financiera por país

Guatemala
Primer Congreso de Finanzas Positivas: Más de 300 jóvenes universitarios participaron en sesiones plenarias y talleres impartidos por expertos en finanzas personales, que abordaron temas como presupuesto y reducción de deudas. Aliados estratégicos como McDonald's, Coca-Cola y FUNCAGUA apoyaron la iniciativa.

Semana Mundial del Dinero: Más de 7,000 niños y jóvenes participaron en actividades interactivas diseñadas para fomentar hábitos saludables en el manejo de las finanzas y el ahorro.

Honduras
Bootcamp Financiero: En alianza con la Secretaría de Educación, más de 2,000 estudiantes de último año del Bachillerato Técnico Profesional en Banca y Finanzas (BTP) participaron en experiencias educativas, visitas a agencias BAC y un campeonato virtual de educación financiera.

Programa de Vinculación con UNITEC: Más de 4,500 personas recibieron capacitación en educación financiera a través de esta alianza con la universidad.

Finanzas Positivas en Escuelas Gubernamentales: 1,900 participantes de escuelas públicas recibieron formación financiera desde edades tempranas.

Semana de Educación Financiera: Más de 1,500 jóvenes universitarios, adultos mayores, personas con discapacidad y población en general participaron en actividades organizadas por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS), para fortalecer sus habilidades en manejo de finanzas personales.

Reconocimiento a Buenas Prácticas: BAC recibió un reconocimiento de ACNUR y FUNDAHRSE por su compromiso con la educación inclusiva y el apoyo a la formación financiera.

Costa Rica
Programa de Asesoría Financiera para Gente BAC: Se realizaron 238 sesiones personalizadas con 90 participantes y se logró que:

53% redujeran endeudamiento y gastos.
31% incrementaran su ahorro.
100% adquirieran una visión clara de su situación financiera a través de herramientas de presupuesto.

Formación de Facilitadores y Asesores de Salud Financiera: Se capacitaron 127 nuevos facilitadores y 37 asesores financieros, alcanzando un total de 261 voluntarios que brindan charlas y asesorías personalizadas en educación financiera.

Termómetro Financiero para Gente BAC: Más de 3,804 personas colaboradoras completaron este autodiagnóstico, con lo cual se obtuvo un análisis de su salud financiera y recomendaciones para mejorarla.

Convenio con el Ministerio de Educación Pública: 34,860 estudiantes recibieron formación en finanzas personales en diferentes centros educativos, incluyendo 11,002 estudiantes de 128 liceos rurales.

Proyecto Carretica Cuentera y PIXDEA: 6,881 niños, niñas, jóvenes y familias participaron en talleres y giras educativas con metodologías lúdicas, interactivas y tecnológicas, incluyendo el uso de realidad virtual para facilitar el aprendizaje financiero.

Panamá
Mindful Finance y Comunidad de Personas Sordas: En colaboración con la Academia Panameña de la Lengua de Señas y Mindful Finance, BAC facilitó educación financiera accesible para 105 personas sordas, brindándoles herramientas para una gestión eficiente de sus recursos mediante contenido digital inclusivo.

Impulsando el crecimiento sostenible **de las PyME en la región**

A través de talleres de capacitación, asesorías técnicas y charlas, BAC impulsa el desarrollo del sector PyME, al promover su crecimiento en áreas clave como comercio digital, capital humano, *marketing* digital, responsabilidad social empresarial e inversión. Estos temas de alto impacto permiten a las PyME consolidarse como empresas sostenibles, con mayor empleabilidad y desarrollo económico.

En 2024, el programa de desarrollo y fortalecimiento empresarial capacitó a 26,263 pequeñas y medianas empresas, sumando más de 186,000 PyME capacitadas desde 2009 en los seis países de la región.

PyME capacitadas cierre de 2024

Período	Guatemala	El Salvador	Honduras	Nicaragua	Costa Rica	Panamá	Total Regional
2009 – 2023	31,419	20,463	22,671	16,608	59,324	9,400	160,294
2024	13,313	1,054	3,568	1,472	5,555	1,301	26,263
Acumulado	44,732	21,517	26,239	18,080	64,879	10,701	186,557

Métricas de conversión

Por tercer año consecutivo, se evaluó la efectividad de las capacitaciones impartidas a las PyME en temas específicos relacionados con la aplicación y uso de soluciones financieras como herramientas para su desarrollo. Se vinculó la decisión de adquirir o utilizar un producto financiero con la participación en estos programas de formación.

En 2024 BAC capacitó a 20.231 PyME bajo este enfoque y logró que el 23% de ellas formalizara la adquisición o uso de productos y servicios vinculados al comercio electrónico y servicios financieros digitales.

En línea con los Principios de Banca Responsable, BAC priorizó el segmento de PyME para definir un objetivo SMART en temas de Inclusión y Salud Financiera, basándose en los siguientes criterios:

- El impacto positivo de las PyME en la economía de la región.
- Más de 250,000 micro, pequeñas y medianas empresas en la cartera de clientes de BAC.
- Las metas definidas en las estrategias nacionales de inclusión y salud financiera en los países donde BAC opera.

La meta es aumentar la vinculación de los clientes, al profundizar su relación con BAC a través de una oferta de valor ajustada a sus necesidades. Para lograrlo, se estableció una clasificación de PyME en cuatro subsegmentos, con un enfoque personalizado, según su etapa en el ciclo de vida empresarial.



Para cada etapa del ciclo de vida de una PyME, se identificaron soluciones específicas, que permiten madurar y potenciar su crecimiento.

La estrategia de inclusión financiera tiene como objetivos:

- Brindar acceso efectivo a soluciones financieras adaptadas a las necesidades de cada PyME.
- Ofrecer acompañamiento especializado, alineado con la etapa de desarrollo de cada negocio.
- Impulsar el crecimiento económico de las PyME, facilitando su consolidación y expansión.
- Fortalecer su acceso digital, al integrar el catálogo de soluciones digitales que BAC ofrece.



Actividades destacadas para el fortalecimiento empresarial PyME en la región

Honduras
Emprende con KASH
Se implementó un programa integral para promover la digitalización y la educación financiera, que conectó con más de 2,300 personas emprendedoras y proporcionándoles herramientas clave para su desarrollo.

Esta iniciativa incluyó:
- Publicidad y participación en eventos estratégicos, aumentando la visibilidad de los emprendedores.
- Capacitaciones en habilidades comerciales y financieras, fomentando la sostenibilidad de los negocios.
- Facilitación de espacios de comercialización, con 58 ferias realizadas y más de 36,000 transacciones exitosas.

Alianzas estratégicas
El Proyecto Green Pyme Alliance, en alianza con la Cámara de Comercio e Industrias de Choloma y el Congreso Nacional de Turismo (CANATURH), demostró el valor de la colaboración para maximizar el impacto

En 2024, se ofrecieron capacitaciones especializadas en:
- Digitalización e inteligencia artificial.
- Marketing turístico y servicio al cliente.
- Vulnerabilidad climática en el sector turismo.
- Agroturismo y desarrollo de destinos.
- Estrategias digitales para la promoción empresarial.

Estos programas beneficiaron a cientos de empresarios del sector turismo y promovieron su adaptación a las nuevas tendencias del mercado.

Costa Rica
BAC Emprende y BAC Impulsa
Estas iniciativas están especialmente diseñadas para apoyar a emprendimientos en proceso de incubación y desarrollo, brindando formación y herramientas para su consolidación.

Mercadito de Ilusiones
Como parte de la estrategia de apoyo a las micro, pequeñas y medianas empresas, BAC facilitó un espacio gratuito de comercialización para las PyME durante la temporada navideña.

Resultados clave:
- 150 emprendedores participantes.
- Facturación total de US$281,000.

Esta iniciativa permitió a las PyME ampliar su alcance y aumentar sus ventas, a la vez que impulsó el comercio local y fortaleció la sostenibilidad de los pequeños negocios.

GRI 3.3

Inversión **social estratégica**

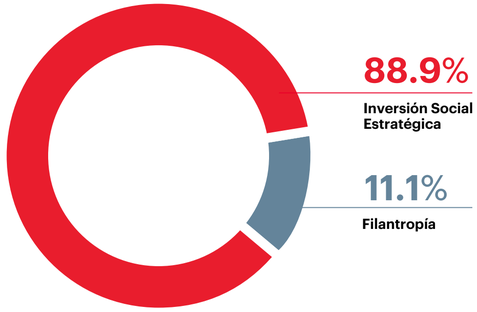
Desde hace tres años, BAC ha implementado un mecanismo para cuantificar y gestionar de manera estratégica los recursos destinados a proyectos con impacto ambiental y social, así como a donaciones y patrocinios que contribuyen al desarrollo sostenible de la región bajo un enfoque de Triple Valor.

Este modelo no solo fortalece la reputación y el posicionamiento de BAC, también asegura que las inversiones generen un impacto positivo y medible en las comunidades.

Metodología y evaluación
El Índice de Inversión Social se calcula con criterios estandarizados en toda la región y se alinea con los objetivos estratégicos de Triple Valor. Su cuantificación se realiza a través del modelo corporativo de presupuestación y control de gastos, garantizando una adecuada planificación, aprobación y ejecución de los recursos.

Resultados 2024
- US$3.9 millones destinados a inversión social.
- US$490 mil ejecutados en acciones filantrópicas.
- Incremento en el aporte filantrópico en respuesta a emergencias climáticas que impactaron la región.
- Índice de Inversión Social del 88.9%, que refleja un impacto positivo con enfoque ambiental, social y económico.

BAC reafirma su compromiso con la sostenibilidad, asegurando que cada inversión contribuya al bienestar de la comunidad y a la transformación positiva de la región.



Fortalecimiento de fundaciones: YoMeUno

El programa Yo Me Uno BAC es una iniciativa que proporciona herramientas de capacitación, *networking* y recaudación de fondos para objetivos sociales en la región, a través de la plataforma de comercio electrónico yomeuno.com. Esta solución gratuita y segura permite a más de 300 organizaciones afiliadas recaudar fondos para sus proyectos, captar voluntariado y recibir donaciones de bienes.



Innovación y crecimiento en 2024

En 2024, yomeuno.com fue relanzada con mejoras en el diseño y experiencia de usuario, lo cual les permitió a las fundaciones visibilizar su trabajo, logros y resultados de manera más efectiva. A través de campañas especiales de recaudación, miles de personas pueden donar con tarjetas de crédito y débito desde cualquier parte del mundo.

Resultados clave en 2024:

- +310 mil visitas a la plataforma.
- +194 mil usuarios registrados.
- Más de US$817 mil recaudados para distintas causas.
- 495 fundaciones capacitadas en estrategias de recaudación internacional, comunicación, campañas y gestión administrativa.

+310K
Visitas a la plataforma

+194K
Usuarios registrados

$817K
Recaudado

495
Fundaciones y Organizaciones

Eventos y activaciones en la región

Yo Me Uno Rocks - El Salvador

En 2024, se realizó la primera edición de "Yo Me Uno Rocks", un innovador concierto, que reunió a bandas icónicas de los años 90 para recaudar fondos en beneficio de 14 fundaciones del programa Yo Me Uno.

Cada entrada adquirida en yomeuno.com por $29,99 USD no solo permitía disfrutar del concierto "Yo me uno Rocks", sino que también contribuía directamente a una de las 14 fundaciones participantes, ya que el 100% del valor de la entrada se destinaba a la fundación elegida por el asistente.

La fundación que recibió más apoyo a través de la venta de entradas obtuvo un premio adicional de $20.000. En 2024, la Fundación Venciendo Barreras fue la ganadora de este premio.

Las fundaciones participantes fueron: AGAPE, Aldeas Infantiles SOS, Asociación Gaia El Salvador, Asociación Padre Vito Guarato, Banco de Alimentos El Salvador, Comité de Proyección Social, Conexión El Salvador, Fundación Ayúdame a Vivir, Fundación ICEF, Fundación Rafael Meza Ayau, Fundación Venciendo Barreras, FUSALMO, FUSATE y Tin Marín.

Reto Yo Me Uno - Honduras

El Reto Yo Me Uno amplificó la voz de las fundaciones y fortaleció la recaudación de fondos mediante:

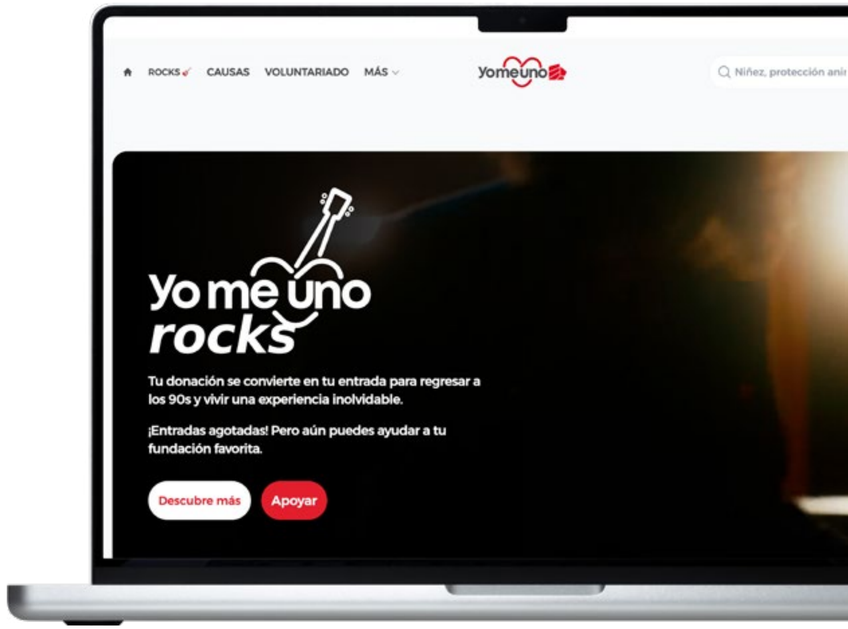
- Capacitaciones en gestión de recaudación.
- Asesoría en campañas digitales por el equipo de BAC.
- Talleres de vocería y producción de contenido.
- Diversificación de medios de recaudación, incluyendo POS, MiPOS, Compra Click, Cargo Automático, Express Pago y Transferencias.

Como resultado, tres organizaciones ganaron premios por un total de US$13,000.

Yo Me Uno a la Acción - Costa Rica

Se llevó a cabo una iniciativa de capacitación y un concurso para financiamiento de proyectos sociales y ambientales, en el que participaron 32 organizaciones. Los ganadores fueron:

- Primer lugar: Fundación Fundavida - US$15,000.
- Segundo lugar: Asociación Roblealto - US$5,000.
- Tercer lugar: Asociación Red de Turismo Accesible - US$5,000.



Banca inclusiva **género**

BAC reconoce el potencial transformador de las mujeres en el desarrollo económico de la región y, desde 2009, ha impulsado iniciativas para fortalecer su autonomía financiera. A través de programas especializados, se ha promovido habilidades empresariales, liderazgo y acceso a herramientas financieras que potencian su capacidad de gestión y crecimiento.

Resultados Clave en 2024

- 13,594 mujeres capacitadas mediante mentorías, talleres y formaciones especializadas, a quienes se les brindaron conocimientos para fortalecer sus negocios y emprendimientos.
- 49 eventos organizados en los seis países donde opera BAC, generando espacios de conexión y visibilización de proyectos liderados por mujeres.
- 4,842 participantes en eventos de *networking* y exposición, facilitando el acceso a oportunidades comerciales y alianzas estratégicas.



BAC continúa trabajando en el desarrollo de soluciones que favorezcan la inclusión financiera de las mujeres, promoviendo programas de educación financiera, financiamiento accesible y espacios de liderazgo que refuercen su participación en la economía formal.

Oferta para segmento de mujeres

País	Programa	Oferta de Valor	Consulte mayor detalle aquí
Guatemala	Mujeres BAC Reimaginamos la banca para ti	• Descuentos en productos afiliados • Cuentas de ahorro • Seguros Mujeres BAC • Crédito PYME Mujer	Mujeres BAC
El Salvador	Mujer puedes+ MujerAcelera Mujer Casa BAC Crédito de vivienda para mujeres empresarias	• Crédito exclusivo para mujeres empresarias, con garantías flexibles y período de gracia • Crédito de vivienda para mujeres líderes de empresas	Mujer Puedes + Mujer Casa BAC Mujer Acelera
Honduras	Mujeres BAC SIN LÍMITES	• Crédito de vivienda para mujeres • Crédito de vehículo para mujeres • PYME Mujeres BAC • Seguro de protección contra el cáncer • SOS Total Mujer • Tarjeta de Crédito Única • Crédito PYME Mujeres BAC	Mujeres BAC
Nicaragua	CrediMujer BAC	• Crédito para capital de trabajo o inversiones fijas, sin garantías, con seguimiento individual, webinars, ruedas de negocio, coaching y mentoring	
Costa Rica	Mujeres BAC Creando historias	• Crédito de vehículo para mujeres • OLE Mujer • Cuentas de ahorro • Seguro Bolso Protegido • Créditos Sistema Banca para el Desarrollo	Mujeres BAC
Panamá	Mujeres BAC Creando historias	Asistencia enfocada en salud preventiva y bienestar	Asistencia Cuidadísima

Actividades destacadas para el segmento mujer por país

BAC continúa promoviendo la inclusión financiera y el empoderamiento de las mujeres en toda la región, implementando iniciativas que fortalecen sus habilidades empresariales y de liderazgo. En 2024, se ejecutaron diversos programas en Honduras y Costa Rica, que impactaron positivamente a miles de mujeres.

Honduras
Programa de Mentoría Mujeres BAC
En alianza con UNITEC, este programa capacitó a más de 180 empresarias, a quienes se les brindó mentoría, acceso a bancarización y apoyo en planes de inversión. Además, se otorgaron US$14,000 en capital de trabajo para fortalecer sus negocios.

Agro + Positivo
Junto a CARE Honduras, se benefició a 75 empresarias rurales, capacitándolas en educación financiera, sucesión familiar, transformación digital y acceso a financiamiento PyME.

Ferias Emprendedores Mujeres BAC
Estos eventos permitieron a 121 emprendedoras exhibir y vender sus productos en espacios comerciales estratégicos. En 2024, lograron una facturación de más de US$30,000, facilitando su crecimiento y visibilidad en el mercado.

Costa Rica
Academia Mujeres BAC
Un programa de formación integral para emprendedoras, que combina teoría y práctica, que incluye mercaditos en sucursales. En 2024, 28 mujeres se graduaron de esta academia.

Ruta de Inclusión Financiera
En alianza con cámaras de emprendedoras y gobiernos locales, se capacitó a 245 mujeres en educación financiera, gestión empresarial y formalización de negocios.

Círculos de Mujeres
Espacios de desarrollo personal donde 69 emprendedoras fortalecieron sus competencias socioemocionales mediante sesiones con expertas en gestión emocional y *networking*.

Mercaditos en Sucursales
Esta iniciativa permitió a 240 emprendedoras vender sus productos en sucursales BAC, logrando una facturación de más de US$69,000 y un aumento del 60% en sus ventas.



Con esta propuesta de valor especializada e integral, lograda mediante un constante esfuerzo de análisis de datos internos y externos y un proceso de segmentación de información, se han fortalecido los programas. Este enfoque ha permitido ser premiados por la Financial Alliance for Women durante dos años consecutivos como :









Evento “Extraordinarias” - Conmemoración 8M
Realizado en el marco del Día Internacional de la Mujer, reunió a 156 participantes en un formato TEDx, en donde destacaron historias de mujeres que impulsan cambios positivos en la sociedad.

Congreso Mujeres BAC - “Desbloqueando Potenciales”
Este primer encuentro reunió a 200 participantes, incluyendo emprendedoras, empresarias y representantes del gobierno y la academia. Se abordaron temas como liderazgo, marca personal y empoderamiento.

Premio BAC Positivo
Se premió a mujeres en cinco categorías, incluyendo Emprendedora del Año y Mujer STEM. Cada ganadora recibió un premio de US$4,000 para fortalecer su proyecto.

Especialización de Liderazgo Femenino
Dirigida a colaboradoras BAC, incluyó formación académica y mentorías. En 2024, participaron 50 colaboradoras BAC, 40 mentoras internas y se realizaron 36 sesiones de capacitación.

Foro STEM - “Café STEM”
Espacio de mentoría grupal con testimonios de mujeres líderes en ciencia y tecnología. También se llevó a cabo un voluntariado STEM con 25 niñas en condición de vulnerabilidad.

Espacios de Sensibilización y Empoderamiento Femenino
Se organizaron seminarios y masterclasses como “La mujer que quieres ser”, “El arte de conseguir tus sueños” y “Sesgos Inconscientes”, con la participación de 344 colaboradoras BAC.

Reconocimientos Internacionales
Gracias a su enfoque integral y basado en el análisis de datos, BAC ha sido reconocido por la Financial Alliance for Women durante dos años consecutivos por su impacto en la inclusión financiera de las mujeres.

18

Valor social **interno**



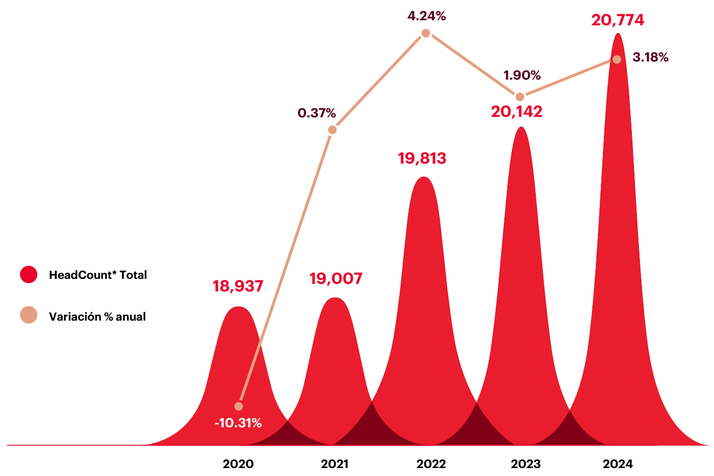
GRI 3.3

Nuestra **gente BAC**

Al 31 de diciembre de 2024, se cuenta con 20,783 talento BAC, lo que representa un incremento del 3.18% en comparación con los 20,142 registrados en 2023. Este crecimiento responde a la integración de talento en BAC Latam Honduras, BHI Latam, Miami y Namutek.

El aumento del equipo refleja una estrategia de crecimiento controlado y sostenible, que garantiza estabilidad y una sólida propuesta de valor para la Gente BAC y sus familias.

A continuación, se adjunta un detalle histórico del crecimiento en el número de personas colaboradoras y la variación porcentual de cada año:



Seguidamente, se muestra el comportamiento de la contratación de personal *outsourcing* en el BAC durante los últimos tres años. Los datos reflejan una tendencia decreciente en la contratación, lo que indica un ajuste en la estrategia de talento humano:

	2024	2023	2022*
Variación %	-10.30%	-25.34%	No indicado
HC *outsourcing* Total	1,506	1,679	2,249

*Se cuenta con información histórica de *outsourcing* a partir del 2022.

Existen diversos grupos generacionales que aportan una amplia diversidad a los equipos de trabajo. Las generaciones Y y Z representan el mayor volumen de personas (82.77% del total de Gente BAC), seguidas por la generación X (14.48%) y los baby boomers (2.73%).

20,783 Colaboradores

+3.18% vs 2023

34 años Edad promedio

7 años Promedio de antigüedad

44.03% Mujeres

55.97% Hombres

17,409 Y Z Colaboradores dentro de las generaciones Y y Z

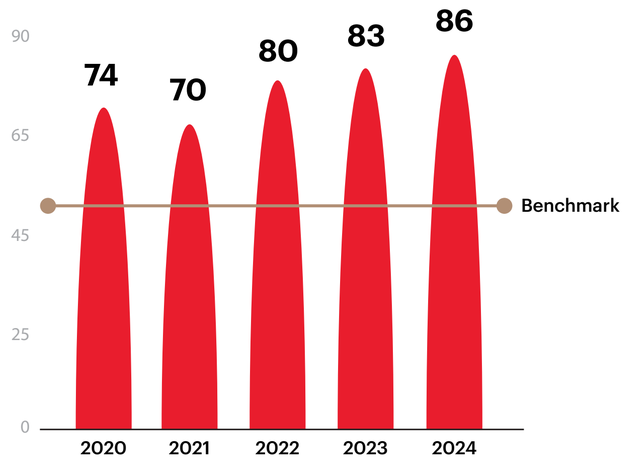
GRI 3.3

La experiencia **del talento en BAC**

BAC se compromete a garantizar que sus equipos disfruten de una experiencia laboral enriquecedora en cada etapa de su trayectoria dentro de la organización. Durante 2024, se implementaron iniciativas transformadoras alineadas con la estrategia del banco, diseñadas para mejorar la vida de la Gente BAC y fortalecer su bienestar profesional y personal.

El impacto de estos programas, desarrollados a lo largo del año en cada país, fue evaluado en noviembre mediante la encuesta de clima organizacional. En esta medición participaron 17,334 personas colaboradoras y se alcanzó una tasa de respuesta histórica del 91% a nivel regional.

Uno de los principales logros fue el incremento del Employee Net Promoter Score (eNPS), que mejoró en 3 puntos en comparación con el año anterior, alcanzando el nivel más alto de los últimos cinco años, con un 86. Este resultado representa una diferencia favorable de 35 puntos sobre el promedio del mercado, evidenciando el compromiso y la satisfacción de los equipos con la cultura organizacional de BAC.



Experiencia del talento en BAC

En BAC, la experiencia de las personas colaboradoras es una prioridad. La organización se enfoca en asegurar que su equipo disfrute de un entorno laboral satisfactorio y alineado con su desarrollo profesional y personal. Durante 2024, se implementaron diversas iniciativas para fortalecer la cultura organizacional y mejorar la vida de la Gente BAC.

Principales fortalezas en la experiencia del colaborador

Los aspectos mejor valorados en la encuesta de clima organizacional de 2024 fueron el compromiso, el alineamiento con la visión estratégica y el trato justo. Destacó especialmente la percepción sobre el liderazgo, que alcanzó un 85% de evaluación positiva, el nivel más alto registrado hasta la fecha. Esto se logró gracias a la implementación de programas enfocados en el desarrollo de competencias gerenciales y habilidades de liderazgo.

- Compromiso: Sentido de pertenencia e identificación con la cultura organizacional.
- Alineamiento con la visión: Conexión con la estrategia y propósito de BAC.
- Relación con el líder: Apertura, accesibilidad y apoyo en el desarrollo profesional.



Propuesta de valor: **Estrategia de talento y cultura**

BAC reconoce que su talento humano es el pilar fundamental de la organización y, por ello, ha desarrollado estrategias de compensación orientadas a la atracción, desarrollo y retención del talento.

Modelo de aumentos salariales y promociones

Con el objetivo de incrementar la satisfacción de la Gente BAC en materia de compensación y reducir la rotación voluntaria, BAC implementó una estrategia basada en:

- Incrementos salariales regionales y promociones proactivas.
- Evaluación objetiva de desempeño, nivel de responsabilidad, madurez en el puesto y equidad salarial.
- Revisión periódica de salarios en posiciones críticas o de alta rotación.

Optimización del paquete de beneficios

Para fortalecer la propuesta de valor, BAC realizó un análisis detallado de sus beneficios, cuantificando más de 75 en toda la región. Se implementaron mejoras en:

- Automatización de beneficios dentro del sistema de talento.
- Evaluación del impacto de los beneficios en la compensación total, superando el 30% de cobertura.
- Expansión de convenios con comercios para ofrecer descuentos exclusivos a Gente BAC.

Además, se estableció una política regional que garantiza la equidad salarial de género en los incrementos salariales, asegurando que las diferencias en remuneración entre hombres y mujeres sean minimizadas.

Desarrollo personal y aprendizaje continuo

El compromiso de BAC con el desarrollo de su personal se refleja en la implementación de programas de formación y entrenamiento adaptados a las necesidades estratégicas de la organización.

Cada año se realiza un ejercicio de Detección de Necesidades de Aprendizaje (DNA), con base en los objetivos de negocio, la estrategia de Triple Valor y el análisis del clima organizacional. A partir de esta evaluación, se diseña un plan de formación regional, que garantiza acceso a capacitaciones, mediante plataformas digitales.

- **Capacitación a través de Talento 360:** Más del 80% de las personas trabajadoras accedieron a esta plataforma para completar cursos regulatorios, de inducción y formación en nuevas habilidades.
- **848,000 horas de formación impartidas en 2024,** con un promedio de 40 horas por persona, lo cual representa un incremento del 3% con respecto al año anterior y un 12% por encima del benchmark de la Asociación Americana para el Desarrollo del Talento (ATD).
- **Uso de LinkedIn Learning:** Alianza estratégica que permite a la Gente BAC acceder a más de 17.000 cursos en liderazgo, inteligencia artificial, metodologías ágiles, análisis de datos y ciberseguridad. En 2024, se completaron más de 55.000 cursos y se visualizaron más de un millón de videos, con un crecimiento del 6% respecto a 2023.
- **Formación en liderazgo:** Más de 160,000 horas de capacitación para fortalecer habilidades gerenciales, a través de 60 programas en toda la región.

Además, BAC identifica y desarrolla talento con alto potencial de crecimiento mediante un mapeo anual, asegurando la sostenibilidad del liderazgo interno. En 2024, se identificaron 970 personas colaboradoras con alto potencial, de los cuales el 47% son mujeres, lo cual refuerza el compromiso con la equidad de género.



La escucha como eje de la experiencia del talento

BAC entiende que la mejora de la experiencia del talento comienza con la escucha activa. En 2024, se diseñaron iniciativas de transformación basadas en las opiniones de los equipos, recopiladas a través de encuestas, grupos focales y entrevistas.

Las principales áreas de enfoque fueron colaboración entre áreas, compensación, beneficios, desarrollo profesional y reconocimiento. Se llevaron a cabo programas en toda la región para fortalecer las habilidades gerenciales y promover el liderazgo efectivo.

Como resultado de estos esfuerzos, en la encuesta de clima organizacional de noviembre 2024 se alcanzó un 91% de participación y un récord del 85% de evaluación positiva en liderazgo; además, destacó la percepción sobre el equilibrio entre vida laboral y personal, el apoyo a la salud física y emocional y la accesibilidad de los líderes.

Estos logros reflejan el compromiso de BAC con su gente y su determinación de consolidar una cultura organizacional sólida, centrada en el bienestar y desarrollo de su talento.

Fortalezas
claves de la experiencia del colaborador

91%
Compromiso
Sentido de pertenencia

87%
"Yo" en BAC
Me siento comprendido y tratado como persona.

86%
Alineamiento con la visión
Conexión con la visión estratégica y propósito.

85%
Relación con el líder
Apertura y accesibilidad.

↑2.8pp vs 2022

El líder, generador de experiencia.

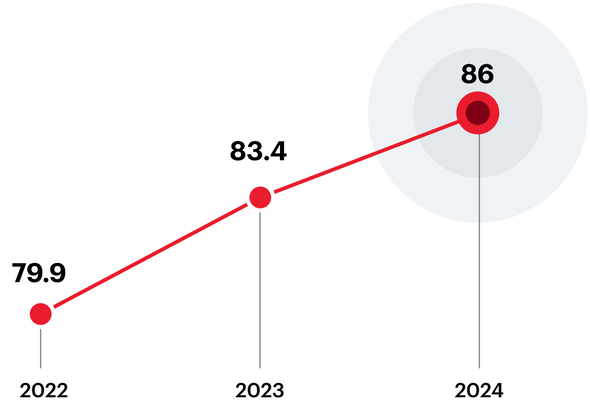
- **Record histórico de 85%** en satisfacción con el liderazgo.
- Impacto de **programas de formación locales** de competencias y habilidades de liderazgo en dferentes capas.
- Los drivers clave son la **accesibilidad**, preocupación por el **bienestar y equilibrio** de vida/trabajo.

En las encuestas realizadas en 2024, también se evaluó el Employee Net Promoter Score (eNPS) Relacional, que mide la satisfacción de las personas colaboradoras con su relación global con BAC. Todas las operaciones registraron un eNPS superior al de 2023. Esto refleja una mejora continua en la percepción del ambiente laboral y el compromiso con el talento.

Los atributos mejor valorados en el clima organizacional fueron:
- Compromiso: La Gente BAC expresó un fuerte sentido de pertenencia y motivación hacia la organización.
- Alineamiento con la visión: La conexión con la estrategia y los valores de BAC se fortaleció a lo largo del año.
- Trato justo: La equidad y el respeto dentro de la cultura organizacional fueron aspectos destacados.
- Liderazgo: Gracias a los programas de desarrollo gerencial, la percepción sobre la calidad del liderazgo alcanzó su mejor nivel histórico.

Estos resultados reflejan el impacto positivo de las iniciativas implementadas para fortalecer la cultura organizacional y mejorar la experiencia de las personas colaboradoras en todas las áreas de la empresa.

eNPS Relacional





Compensación Salarial

Desde las áreas de Compensación y los distintos foros de la organización, se han gestionado procesos alineados con los objetivos estratégicos y valores corporativos, que garantizan la eficiencia operativa y la satisfacción del talento.

Vinculación con la eficiencia financiera:

- Implementación de políticas regionales para la estructura organizacional.
- Desarrollo de lineamientos regionales para la gestión de comisiones.
- Integración y análisis exhaustivo de los recursos internos y externos.
- Evaluación de estructuras y costos para proyectos de centralización.
- Estandarización de prácticas para la aprobación de nuevas plazas y sustituciones.
- Optimización del span de control en áreas nuevas y existentes.
- Implementación de metodologías de bandas organizacionales de puestos.

Mejoras en la experiencia de la persona colaboradora:

- Gobierno regional para optimizar condiciones de seguros médicos y de vida.
- Administración equitativa y competitiva de aumentos salariales.
- Asesoría en estructura y compensación en proyectos estratégicos, como la segmentación de clientes.
- Evaluación del impacto de los beneficios en la calidad de vida de las personas colaboradoras.

Alineamiento estratégico con la gestión del desempeño:

- Implementación del gobierno de la política regional de desempeño.
- Realización de más de 5,826 conversaciones de seguimiento de objetivos entre líderes y su equipo en 2024.
- Incremento de 1.3 puntos en la encuesta anual de eNPS.
- Desarrollo de dos campañas regionales de comunicación sobre desempeño.
- Automatización de herramientas para el seguimiento de objetivos organizacionales.
- Ejecución de programas de capacitación para líderes y su equipo.





Bienestar **holístico**

El bienestar integral del personal es un pilar fundamental de la propuesta de valor del BAC, alineado con su estrategia y propósito organizacional. La empresa reafirma su compromiso con la promoción activa de la salud física, emocional y financiera de su equipo y sus familias.

La estrategia de bienestar de BAC se basa en garantizar la seguridad y salud del personal, fomentando un equilibrio entre la vida personal y laboral. Para ello, se han desarrollado diversas iniciativas enfocadas en prevención y promoción de la salud.

Uno de los programas clave es Posibilidades BAC, el cual busca mejorar la calidad de vida del personal y sus familias, al abordar brechas y necesidades en salud, vivienda, educación, endeudamiento, empleo y protección social.

Resultados de atenciones en 2024:

- Atenciones médicas: más de 60,000 en áreas como medicina general, nutrición y fisioterapia.
- Atenciones psicológicas: más de 1,300 en servicios de psicología y psiquiatría.
- Asesorías financieras: más de 700 sesiones de *coaching* financiero interno.

Iniciativas para la promoción del bienestar:

- Programas de educación y aprendizaje en salud emocional, bienestar físico, nutrición y ejercicio.
- Retos saludables y pausas activas para fomentar hábitos positivos.
- Implementación de un programa de ergonomía para la prevención de lesiones.
- Estrategias de higiene ambiental y seguridad en el trabajo.
- Herramientas para fortalecer la salud financiera de la Gente BAC.

Los avances en bienestar se miden mediante indicadores de percepción (satisfacción, NPS, entre otros) y operativos (participación, género, edad, entre otros).

En la encuesta anual de clima organizacional 2024, en la que participó el 91% del personal, se evaluó el impacto de los beneficios ofrecidos por BAC en el bienestar del equipo y sus familias.

Los resultados mostraron un 85.6% de satisfacción, lo cual refleja un incremento de 6 puntos porcentuales respecto a la medición de 2022.

Este enfoque integral en bienestar fortalece el compromiso del BAC con el desarrollo sostenible de su talento humano y la consolidación de una cultura organizacional que promueve el equilibrio y la calidad de vida.



GRI 3.3

Diversidad e inclusión

Políticas y prácticas de diversidad e inclusión en BAC

Desde 2022, BAC se rige por una Política Corporativa de Diversidad e Inclusión (DEI) que complementa el Código de Ética y promueve una cultura organizacional basada en la equidad, el respeto y la inclusión. Esta política se fundamenta en cinco principios clave:

- Igualdad de trato, respeto a los derechos humanos y dignidad para todas las personas en su diversidad.
- Creación de entornos libres de discriminación y con igualdad de oportunidades.
- Accesibilidad y reducción progresiva de barreras físicas, actitudinales y de comunicación.
- Equilibrio entre la vida laboral, personal y familiar del talento BAC.
- Acceso inclusivo a los servicios de BAC.

Avances en representación de género y diversidad

A nivel regional, BAC ha logrado avances significativos en la promoción de la equidad de género y la diversidad:

- Reducción de la brecha salarial entre hombres y mujeres.
- Incremento y mantenimiento del porcentaje de mujeres en los planes de sucesión, garantizando representación equitativa.
- Capacitación en diversidad e inclusión para al menos el 80% de la población BAC.
- Formación en microexclusiones y lenguaje de respeto para ejecutivos y altos directivos.
- Capacitación en liderazgo inclusivo para el 91% de los roles con personal a cargo.
- Identificación de riesgos DEI y su integración en la estrategia de derechos humanos.
- Impacto en más de 550 niñas en la región a través de iniciativas en áreas STEM.
- Formación de más de 800 personas colaboradoras en negociación, estrategia, empoderamiento y comunicación asertiva.
- Organización de más de seis ferias STEM, alcanzando una representación femenina del 44% en el área de tecnología.
- Implementación de pruebas técnicas y psicométricas estándar para reducir sesgos en la preselección de candidatos.



Programas de capacitación y sensibilización

BAC impulsa diversas iniciativas de formación con el objetivo de consolidar una cultura inclusiva y libre de sesgos:

- Capacitación en conceptos básicos de diversidad e inclusión para toda la organización.
- Sensibilización sobre sesgos inconscientes para todo el personal.
- Programas específicos para ejecutivos y altos directivos sobre micro exclusiones y lenguaje de respeto.
- Formación en liderazgo inclusivo para líderes con personal a cargo.
- Capacitación especializada para el equipo de Atracción y Selección, con enfoque en la eliminación de sesgos en los procesos de reclutamiento.
- Acceso a una amplia biblioteca de cursos sobre diversidad e inclusión, a través de la plataforma de aprendizaje Talento360.

Alineación de políticas con valores corporativos y objetivos estratégicos

BAC busca que su talento se sienta valorado y respetado y promueve una cultura organizacional que:

- Garantice la igualdad de trato, el respeto a los derechos humanos y la dignidad de todas las personas.
- Mantenga espacios laborales libres de discriminación y con igualdad de oportunidades.
- Asegure la accesibilidad y la eliminación progresiva de barreras físicas, actitudinales y de comunicación.

Estas acciones están alineadas con los indicadores de Triple Valor de BAC y se miden a través del Balanced Scorecard (BSC), utilizando estándares internacionales para evaluar el impacto de las iniciativas de diversidad e inclusión.

Fortalecimiento y logros en 2024

En 2024, con el respaldo del Foro Ejecutivo de DEI, BAC revisó y actualizó su Política de Diversidad e Inclusión para consolidar su compromiso con la equidad y la inclusión en todos los niveles de la organización.

Este foro, compuesto por altos directivos, incluyendo el CEO, presidentes y vicepresidentes regionales y locales, supervisa la estrategia corporativa y valida su alineación con los objetivos globales de la organización.

Además, el Foro Ejecutivo de DEI mantiene reuniones periódicas para evaluar avances, ajustar estrategias y garantizar la implementación efectiva de iniciativas que fortalezcan la diversidad y la inclusión en BAC. Esta estructura de gobernanza permite que la organización continúe liderando en la región con prácticas innovadoras y alineadas con las mejores referencias internacionales en materia de equidad e inclusión.

FORO EJECUTIVO: Visión

Integrantes



Alfonso Salvo
VP. Corporativo Sr. Bca. Empresas / Wealth Management



Daniel Pérez
VP. Corporativo Sr. Legal & Relaciones Públicas



Eric Campos
Presidente Ejecutivo, Guatemala



Federico Odio
Presidente Ejecutivo, Costa Rica



Jessica Mora
VP. Corporativo Sr. Experiencia & Sostenibilidad



Martha Bolaños
Dirección Mercadeo



Valeria Ríos
VP. Estrategia Comercial / Mercadeo & Sostenibilidad

Coordinación



Zairy Leitón
Sostenibilidad

Funciones

Validan la estrategia, promueven la diversidad de inclusión y patrocinan comunidades aliadas.

Para fortalecer la implementación y supervisión de la Política Corporativa de Diversidad e Inclusión (DEI), BAC ha establecido una estructura de gobernanza con tres foros especializados:

- Foro Ejecutivo: Compuesto por altos directivos, incluyendo el CEO, presidentes y vicepresidentes regionales y locales. Supervisa la estrategia de DEI, valida su alineación con los objetivos globales y toma decisiones estratégicas.
- Foro Táctico: Integrado por profesionales de áreas clave como Talento y Cultura y Banca Mujer, se enfoca en la implementación operativa de las políticas de diversidad e inclusión, asegurando que los procesos internos reflejen los valores de equidad e inclusión.
- Foro Aliado: Formado por líderes de comunidades aliadas y personas coodinadoras de diversidad, impulsa la estrategia DEI desde la base, promoviendo una cultura organizacional inclusiva y fomentando la participación de la Gente BAC en iniciativas de diversidad e inclusión.

Este modelo de gobernanza garantiza que la política de DEI no solo se implemente de manera efectiva, sino que evolucione y se adapte a los cambios en el entorno empresarial y social de los países en los que opera BAC.



Comunidades aliadas: Inclusión en acción

En 2024, todas las comunidades aliadas de BAC lograron cumplir al 100% con sus planes de trabajo establecidos, demostrando un compromiso firme y efectivo hacia la promoción y realización de la diversidad e inclusión dentro de la organización.

- 5 comunidades aliadas activas
- 2,675 Gente BAC aliada
- 55,333 interacciones en webinars y dinámicas virtuales
- 35 iniciativas ejecutadas

Las Comunidades Aliadas implementaron 35 iniciativas estratégicas a lo largo del año, que contribuyeron a fortalecer la cultura de diversidad e inclusión dentro de BAC.



Detalle de las Comunidades Aliadas y su Propósito

Comunidad aliada	Propósito	No. de aliados
Smart Gender Equality	Apoya los temas relacionados con la equidad de género, incluyendo el reclutamiento, desarrollo, avance y participación de una fuerza laboral equilibrada en términos de género dentro de BAC.	613
Generaciones BAC	Promueve el entendimiento y la cooperación entre las distintas generaciones en BAC, fomentando el respeto mutuo y la transferencia de conocimientos para fortalecer una cultura de aprendizaje colaborativo.	867
BAC sin barreras	Fomenta la atención a las necesidades de personas con discapacidades físicas y mentales (visibles o no), así como de quienes asumen roles de cuidado, eliminando barreras y promoviendo un entorno accesible y equitativo para todos en BAC.	501
BAChangers	Fomenta la integración de diversas nacionalidades, etnias y culturas tanto dentro como fuera de BAC, creando un espacio inclusivo, libre de discriminación y abierto al intercambio y aprendizaje mutuo.	369
BAC +Diverso	Fomenta un entorno de respeto para todas las personas, independientemente de su sexo, identidad de género u orientación sexual, promoviendo la inclusión y el reconocimiento de cada individuo.	325
		2,675

Iniciativas por Comunidades Aliadas:

Equidad de género

- Girls4Tech con Mastercard: 550 niñas participaron en actividades STEM diseñadas para impulsar su interés en carreras tecnológicas y científicas.
- Congreso de Equidad de Género: Espacio de formación y diálogo sobre la reducción de brechas de género en el ámbito laboral.

Diversidad cultural

- Celebraciones de diversidad étnica: Se realizaron eventos para destacar y valorar la riqueza cultural de diversas comunidades, dentro de las cuales se incluyen afrodescendientes, indígenas, la comunidad china, pueblos originarios y la comunidad judía.

Inclusión de personas con discapacidad

- Mapeo participativo de barreras: Se identificaron obstáculos en infraestructura, procesos y cultura organizacional para personas con discapacidad.
- Ejecución de 51 iniciativas de ajustes razonables, que incluyen mejoras en accesibilidad en edificios y la integración de medidas inclusivas en planes de emergencia.
- Certificación en accesibilidad digital (WCAG): Implementación de estándares internacionales de accesibilidad web, para asegurar que los canales digitales de BAC sean accesibles para todas las personas.

De cara a 2025, las Comunidades Aliadas se enfocarán en fortalecer el conocimiento sobre los desafíos específicos que enfrentan diferentes grupos dentro de la organización. BAC reafirma su compromiso de consolidar estos espacios como entornos seguros, donde cada persona trabajadora de BAC pueda encontrar apoyo, generar soluciones y contribuir a la transformación cultural de la organización.

Este enfoque no solo promueve un mayor entendimiento y empatía dentro de BAC, sino que también garantiza que la empresa continúe evolucionando como un referente en diversidad, equidad e inclusión en la región.

Logros de acciones en diversidad e inclusión

Actividades y participación

+16K

Participantes en capacitaciones

Alta Dirección, Gente BAC, Líderes Equipos de Talento, Comunicación, Canales y Transformación Digital.

+80K

Horas de formación

Política de Diversidad e Inclusión, Liderazgo Inclusivo, Sensibilización discapacidades, Sesgos Inconscientes.

Escucha de nuestra Gente BAC con discapacidad

Barreras:

- Actitudinales
- Físicas
- Comunicación

Un entorno laboral más accesible

51

Ajustes razonables implementados

- Subtítulos en videos de capacitación y comunicaciones para garantizar accesibilidad de personas sordas.
- Monitores grandes para personas con discapacidad visual parcial.
- Capacitación y Sensibilización sobre discapacidad.

Posibilidades BAC: **Impacto positivo y logros en 2024**

Como parte del compromiso de BAC con el bienestar integral de su talento, el programa Posibilidades BAC evoluciona para atender de manera efectiva las necesidades identificadas en la Encuesta de Posibilidades BAC 2023. A través de este programa, se brindó apoyo a 596 Gente BAC, mediante la implementación de soluciones que mejoraron significativamente su calidad de vida y la de sus familias.

Gracias a la ejecución de estrategias adaptadas a cada contexto nacional, se lograron resolver un total de 908 necesidades específicas en áreas clave como salud, bienestar emocional, asesoría financiera y apoyo legal.

Áreas de impacto clave en 2024

- **Salud física y emocional:**
  - Se resolvieron 399 necesidades relacionadas con la salud del equipo y sus familias.
  - 201 personas en situación de vulnerabilidad recibieron asistencia prioritaria, muchas de ellas enfrentan desafíos adicionales como el sobreendeudamiento.
- **Apoyo al personal en transición:**
  - De las 596 personas atendidas, 89 decidieron salir del programa tras mejorar su situación, lo que demuestra el impacto positivo de las soluciones implementadas.
- **Atención preventiva y asesoría integral:**
  - Más de 1,000 intervenciones en distintas áreas de bienestar integral a través del programa de Bienestar Integral para Latam.
  - Se realizaron 947 atenciones en asesoría legal, nutrición, fisioterapia y apoyo emocional, que benefician a Gente BAC que, aunque no calificaban según el Índice de Pobreza Multidimensional, requerían apoyo específico.

Compromiso con la prevención y el bienestar integral

BAC ha reforzado su enfoque preventivo en el bienestar de su talento, ampliando el alcance del programa Posibilidades BAC, para garantizar que todas las personas dentro de la organización tengan acceso a herramientas y recursos que les permitan mejorar su calidad de vida.

De cara a 2025, se continuará fortaleciendo el programa con acciones proactivas, expandiendo el acceso a recursos educativos y financieros y promoviendo iniciativas que faciliten el desarrollo personal y profesional de la Gente BAC.

Atención Gente BAC en pobreza multidimensional

604
Identificadas en condición Pobreza

596 — **98%**
Atendidas

552 — **92%**
Personas con 1 necesidad desactivada

919
Necesidades desactivadas

- **399** Salud
- **201** Alto Endeudamiento
- **69** Vivienda
- **67** Empleo
- **46** Protección social
- **137** Educación



Planificación 2025

Para el 2025, Posibilidades BAC se enfocará en mejorar su impacto mediante la recopilación de datos más precisos y la implementación de estrategias adaptadas a las necesidades reales del talento.

Uno de los principales objetivos será la realización de una nueva encuesta, utilizando el Índice de Pobreza Multidimensional (IPM), desarrollado por Wise Responder en Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua y Panamá. En Costa Rica y Latam, la encuesta será gestionada por la Asociación Horizonte Positivo.

La meta es alcanzar una participación del 70% del personal en estas encuestas, lo que permitirá una evaluación integral de la situación socioeconómica de la Gente BAC.

Compromiso con la atención personalizada

A partir de los resultados obtenidos en la encuesta de 2025, BAC se compromete a:

- Entrevistar al 100% de las personas que califiquen según los parámetros del IPM para conocer en detalle sus necesidades.
- Continuar la atención personalizada a través de los programas de las operaciones locales, para asegurar que las personas previamente atendidas sigan recibiendo apoyo y que los nuevos casos identificados reciban soluciones adaptadas a su realidad.
- Diseñar estrategias más efectivas para mejorar la calidad de vida del personal y sus familias, con un enfoque en el desarrollo sostenible y el bienestar integral.

Este plan refuerza el compromiso de BAC con su gente, brinda un acompañamiento continuo y mejora la capacidad de respuesta ante las necesidades emergentes en la organización.

Acciones **positivas**

Tras el relanzamiento del programa de voluntariado bajo la nueva identidad “Acciones Positivas”, BAC ha fortalecido su compromiso de generar un impacto significativo en las comunidades donde opera. Este programa no solo brinda oportunidades para que la Gente BAC conecte con su propósito personal y desarrolle habilidades clave para su crecimiento, sino que también alinea sus acciones con la visión de “reimaginar la banca para generar prosperidad en las comunidades que servimos”.

Resultados destacados en 2024

- Aumento del 63% en horas dedicadas a voluntariado respecto al año anterior.
- Incremento del 110% en la cantidad de participantes, lo que refleja un mayor interés y compromiso por parte del talento.

Este crecimiento significativo demuestra el impacto y la relevancia del programa, y consolida a BAC como una empresa con un fuerte sentido de responsabilidad social.

Principales iniciativas desarrolladas

A lo largo del año, se llevaron a cabo diversas actividades con un enfoque en la sostenibilidad y el desarrollo comunitario, entre ellas:

- Impacto Ambiental Positivo: Actividades de recolección de residuos, jornadas de reforestación y conservación del entorno.
- Acompañamiento a PyME y mujeres empresarias: asesoría técnica, coaching, mentorías y capacitaciones para fortalecer sus negocios y generar crecimiento económico.
- Empoderamiento de jóvenes y fundaciones: Formación en educación financiera, liderazgo, innovación y emprendimiento.



Resultados 2024

Tipo de voluntariado	Total de horas	Total de participantes
Estratégico	13,282	3,297
Comunitario	6,560	1,298
Total	19,842	4,595

Compromiso para 2025

El éxito de Acciones Positivas impulsa a BAC a continuar expandiendo su alcance y mejorar el impacto del voluntariado en las comunidades. Para el 2025, se planea:

- Aumentar la cantidad de horas dedicadas al voluntariado para potenciar el impacto en la región.
- Ampliar las oportunidades de participación, incluyendo nuevas iniciativas alineadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).
- Fortalecer el vínculo con organizaciones aliadas, asegurando que las acciones tengan un impacto duradero en la sociedad.

BAC reafirma su compromiso de generar valor positivo, no solo a través de su negocio, sino también mediante la entrega de tiempo, esfuerzo y conocimiento por parte de su equipo, contribuyendo a la construcción de comunidades más prósperas y sostenibles.







BAC

Glosario



A

Accesibilidad: Condición que deben cumplir los espacios, entornos, productos y servicios para que puedan ser utilizados por todas las personas, facilitando su interacción de manera sencilla y cómoda.

Activos: Cualquier elemento que tenga un valor monetario para una empresa o un individuo.

Adhesiones: Tipo de acuerdo entre dos o más partes en el que se establecen ciertos términos y condiciones.

Adquirencia: Procesamiento de tarjetas de crédito y débito.

Alianza Bancaria Neto Cero (NZBA): Iniciativa liderada por la ONU que reúne a bancos comprometidos a alinear sus carteras de préstamos e inversiones con emisiones netas cero para 2050.

Alto endeudamiento/sobreendeudamiento: Situación en la que una persona destina 50% o más de sus ingresos mensuales al pago de deudas de consumo.

Análisis de datos: Proceso de examinar datos para extraer conclusiones y tomar decisiones informadas.

Apetito de riesgo: Nivel de riesgo que una entidad está dispuesta a asumir en su operación.

Asistentes virtuales: Tecnología basada en inteligencia artificial para atender consultas y solicitudes de clientes.

Asociación para la contabilidad financiera del carbono (PCAF): Asociación global de instituciones financieras que trabajan juntas para desarrollar e implementar un enfoque armonizado para evaluar y divulgar las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) asociadas con sus préstamos e inversiones.

Aspectos Ambiental, Social y de Gobernanza (ASG): Factores fundamentales para mantener la capacidad de generación de valor de largo plazo de toda organización.

Autoevaluación de desempeño: Proceso de revisión interna para medir la efectividad de los órganos de gobierno corporativo.

B

Balance Scorecard (BSC): Herramienta de gestión que permite tener una visión general e interrelacionada de los distintos objetivos de la organización, utilizando indicadores clave.

Balance general: Documento contable que muestra la situación financiera de una empresa en un momento determinado. Muestra los activos, pasivos y patrimonio de una empresa.

Banca digital: Plataforma que permite realizar operaciones bancarias de forma remota mediante canales electrónicos.

Banca sostenible: Enfoque bancario que considera factores ambientales, sociales y de gobernanza en su operación.

C

Calidad de vida: Condiciones que contribuyen al bienestar de los individuos y a la realización de sus potencialidades en la vida. Incluye factores objetivos, como el bienestar material, la salud y una relación armoniosa con el ambiente físico y la comunidad, y factores subjetivos, como la percepción de cada persona tiene de su bienestar físico, psicológico y social.

Cartera de crédito: Conjunto de préstamos otorgados por una entidad financiera a sus clientes.

Centro de servicios compartidos: Unidad organizativa que proporciona servicios comunes a diferentes áreas de una empresa.

Ciberseguridad: Prácticas y tecnologías para proteger la información bancaria contra ataques y fraudes.

Ciclo estratégico: Proceso continuo y repetitivo que las empresas utilizan para establecer, ejecutar y evaluar estrategias que guíen el rumbo hacia sus objetivos a largo plazo.

Cliente céntrico: Práctica de enfocarse en atender a los clientes, considerando sus necesidades y ofreciendo una experiencia positiva.

Comercio electrónico: Distribución, venta, compra, marketing y suministro de información de productos o servicios a través de Internet.

Comercios afiliados: Establecimientos comerciales que han establecido un acuerdo con una entidad financiera para ofrecer a sus clientes una forma de pago segura.

Comités de gobierno corporativo: Grupos de trabajo encargados de supervisar áreas específicas como auditoría, riesgos y cumplimiento.

Cultura organizacional: Conjunto de valores, creencias y comportamientos que caracterizan a una organización.

Cumplimiento: Adecuación de las actividades de una organización a la normativa que rige la industria. Implica la creación de procesos de control para garantizar el cumplimiento de las leyes y regulaciones del sector.

Código de Ética: Documento que establece los principios y valores que rigen la conducta empresarial.

D

Dashboards: Herramientas visuales que muestran indicadores clave de desempeño y métricas en tiempo real.

Depósitos a la vista: Fondos que los clientes pueden retirar en cualquier momento sin restricciones.

Depósitos a plazo: Fondos depositados por un período determinado, generalmente con una tasa de interés fija.

Desarrollo sostenible: Desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades.

Digitalización: Proceso de convertir información y procesos físicos en formatos digitales.

Discapacidad: Concepto que relaciona las diferencias sensoriales, físicas, cognitivas, intelectuales, psicosociales y/o múltiples que puede tener una persona. Esto se articula con las barreras físicas, actitudinales y de la comunicación que limitan su participación y acceso a diferentes ámbitos o contextos (laborales, sociales, económicos, entre otros).

Discriminación: Acciones u omisiones que excluyen, violentan o afectan de cualquier manera (física, psicológica, estructural, entre otras formas de violencia) a una persona por su orientación sexual, identidad de género, pertenencia étnica, preferencia sexual, edad, discapacidad, lugar de procedencia, clase u otro marcador de diferencia.

Diversidad: Múltiples formas de ser que caracterizan a las personas, los grupos y las sociedades que componen la humanidad. Se manifiesta en la pluralidad de particularidades identitarias, sociales, culturales, étnicas, religiosas, entre otras, que definen a cada persona y le dan un valor agregado a la sociedad.

Donación: Aporte voluntario y unilateral de recursos, que se otorga a una persona física o jurídica que la acepta a cambio del cual no se recibe retorno alguno de inversión financiera tangible más allá de información relacionada a la rendición de cuentas sobre el uso de dichos recursos.

E

Economía circular: Modelo que busca minimizar el desperdicio y optimizar el uso de recursos en la producción y consumo.

Economía de escala: Reducción de costos por la producción en masa de un bien o servicio.

Ejecución estratégica: Proceso de llevar un plan estratégico a la acción para alcanzar los objetivos deseados de la organización.

Empoderamiento financiero: Estrategias para mejorar la educación financiera de los clientes y comunidades.

Engagement: Nivel de compromiso y motivación de los empleados hacia su trabajo y la empresa.

Equidad de género: Busca proveer las mismas condiciones a las personas, sin discriminación alguna por razón de su género, reconociendo sus trayectorias, experiencias y aportes.

Experiencia del cliente: Percepción total que tiene un cliente sobre su interacción con una empresa.

eNPS (Employee Net Promoter Score): Métrica que mide la lealtad y satisfacción de los empleados con su empresa.

F

Fintech Kash: Empresa de tecnología financiera que ofrece soluciones innovadoras para servicios financieros.

G

Gobierno corporativo: Conjunto de principios, normas y procedimientos con los que se rige una organización. Establece la forma en que los directivos (consejos de administración, gerentes y directores) deben desempeñar sus responsabilidades en la gestión de la empresa.

Género: Categoría que organiza y jerarquiza las prácticas sociales, asignando roles en diferentes ámbitos. Sirve como mecanismo que marca las diferencias entre las personas, basándose en el sexo como un factor que conlleva a prácticas del ser y deber ser entre hombres y mujeres, principalmente.

I

Impactos: Cualquier cambio social, económico o ambiental, ya sea adverso o beneficioso, real o potencial, como resultado total o parcial de las decisiones y actividades de la organización a lo largo del ciclo de vida completo.

Inclusión financiera: Acceso equitativo a servicios financieros para personas y empresas, independientemente de su nivel económico.

Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI): Asociación global establecida entre el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP) y el sector financiero, que busca fomentar la implementación de principios de sostenibilidad en las instituciones financieras.

Inversión social estratégica: Aporte voluntario de recursos destinado a impulsar el desarrollo sostenible, generando valor social, económico y/o ambiental de manera medible, rentable y escalable.

K

KPIs (Indicadores Clave de Desempeño): Métricas cuantitativas que muestran cómo progresa una empresa hacia sus objetivos más importantes.

L

Liquidez: Capacidad de una entidad para cumplir con sus obligaciones financieras a corto plazo.

M

Macroeconómico: Factores que afectan a la economía de un país a gran escala, como la inflación, el PIB, el desempleo y la balanza comercial.

Market share: Porcentaje del mercado total que una empresa controla con sus productos o servicios.

Mecanismos de mitigación: Medidas adoptadas para reducir los riesgos de pérdida financiera en una transacción.

Medioambiente: Entorno natural en el cual una organización opera, incluyendo el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos, el espacio exterior y sus interrelaciones.

Modelo de experiencias integradas: Estrategia que busca ofrecer una experiencia coherente y fluida al cliente a través de todos los puntos de contacto.

Monitoreo estratégico: Proceso de evaluar y ajustar el progreso de una organización en la consecución de sus objetivos estratégicos, mediante la recopilación y análisis de datos.

Movilidad sostenible: Estrategias para reducir el impacto ambiental del transporte en operaciones bancarias.

N

Neto positivo: Impacto positivo neto que una empresa busca generar en la sociedad y el medio ambiente.

O

Objetivos estratégicos: Metas a largo plazo que una organización se propone alcanzar para lograr su visión y misión.

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS): Plan de acción global para erradicar la pobreza, promover la prosperidad y el bienestar, proteger el medioambiente y hacer frente al cambio climático.

Optimización de recursos: Uso eficiente y eficaz de los recursos disponibles para maximizar los resultados.

Organización de las Naciones Unidas (ONU): Organización internacional fundada en 1945, tras la Segunda Guerra Mundial, por 51 países que se comprometieron a mantener la paz y la seguridad internacional, fomentar entre las naciones relaciones de amistad y promover el progreso social, la mejora del nivel de vida y los derechos humanos.

Orientación sexual: Deseo y la atracción afectiva o sexual que se siente por otra persona, ya sea de su mismo sexo o de otro.

Outsourcing: Práctica de contratar trabajadores externos para realizar tareas específicas, normalmente para reducir costos y mejorar la eficiencia.

P

Partes interesadas o grupos de interés: Aquellos individuos o grupos que pueden verse afectados de manera significativa por las actividades, productos y/o servicios de la organización y/o cuyas acciones pueden afectar la capacidad de la organización para desarrollar con éxito sus estrategias y alcanzar sus objetivos.

Pasivos: Cantidad total de deuda, obligaciones y compromisos financieros de una empresa o entidad.

Patrimonio: Conjunto de activos que posee una empresa. Estos pueden incluir el capital de los accionistas, las inversiones, los activos fijos y los activos circulantes.

Patrocinio: Convenio o acuerdo en aporte de apoyo económico que se otorga a cambio de que el patrocinado garantice la contraprestación de beneficios como presencia/exposición y/o activación de marca o cualquiera de sus productos financieros.

Pertenencia étnica: Identificación de las personas como integrantes de algún grupo étnico legalmente reconocido, que señala las diferencias culturales y socio-organizativas de algunos colectivos.

Plan anual: Plan operativo que detalla los objetivos y actividades específicas a realizar en un año para avanzar hacia los propósitos estratégicos.

Pobreza multidimensional: medición de la pobreza de forma multidimensional, analizando carencias más allá del ingreso económico de una persona o familia.

Pobreza: Situación caracterizada por la privación de condiciones básicas para satisfacer necesidades como educación, salud, trabajo/empleo, vivienda y protección social.

Posibilidades BAC: Programa empresarial para reducir las condiciones de pobreza de la Gente BAC.

Principios de Banca Responsable (PRB): Principios estructurados a través de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI)diseñados para guiar a los bancos a alinear estratégicamente su negocio con los objetivos de desarrollo y sostenibilidad.

Prioridades estratégicas: Objetivos y metas organizacionales que se consideran más importantes y que guían la asignación de recursos y esfuerzos.

Propósito corporativo: Razón de ser de una empresa, que guía sus acciones y decisiones.

Prosperidad: Estado de bienestar financiero y material, que se logra a través de la producción de riqueza y la generación de ingresos.

Pérdidas: Pérdida total de valor económico de un activo.

R

ROA (Return on Assets): Mide la rentabilidad de los activos totales de una empresa.

ROE (Return on Equity): Indicador financiero que mide la rentabilidad del capital de los accionistas.

Rentabilidad: Capacidad de una empresa para generar beneficios en relación con sus ingresos, costos y gastos.

Riesgos de cambio climático: Situaciones ligadas a la variación global del clima de la Tierra que genera incremento en la frecuencia y severidad de los eventos extremos tales como sequías, incendios forestales, huracanes, inundaciones.

S

Seguimiento de objetivos: Práctica de monitorear el progreso hacia los objetivos establecidos para asegurar su cumplimiento.

Sostenibilidad: Búsqueda de la empresa de la viabilidad continua de la sociedad en su conjunto y del planeta.

T

Toma de decisiones: Proceso de seleccionar la mejor opción entre varias alternativas para resolver un problema o aprovechar una oportunidad.

Transformación digital: Integración de tecnología en procesos bancarios para mejorar la eficiencia y experiencia del cliente.

Transparencia: Práctica de hacer que los procesos, decisiones y resultados sean claros y accesibles a todos los involucrados.

U

Utilidad: Beneficio neto que obtiene una empresa después de deducir todos los costos y gastos.

V

Ventas digitales: Comercialización de productos o servicios a través de canales digitales.

Vicepresidencia de estrategia: Área de una empresa encargada de definir y supervisar la implementación de la estrategia corporativa.

Vinculación digital: Estrategias y herramientas digitales utilizadas para conectar y comprometer a los clientes.

Índices
de contenidos



Índice de contenidos GRI

Declaración de uso	BAC ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre enero 2024 y diciembre 2024.
GRI 1 usado	GRI 1: Fundamentos 2021
Estándares Sectoriales GRI aplicables	NA

Estándar GRI		Contenido	Pág.	Requisitos Omisión
Contenidos generales				
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-1	Detalles organizacionales	5	
	2-2	Entidades incluidas en la elaboración de informes de sostenibilidad de la organización	179-189	
	2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	5	
	2-4	Reexpresiones de información		No hay re expresiones de la información
	2-5	Verificación externa	181	
	2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	10-81-182	
	2-7	Empleados	183	
	2-8	Trabajadores que no son empleados	184	
	2-9	Estructura de gobernanza y composición	8- 15-17-185	
	2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno	17	
	2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	8-17	
	2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	33-39-40-174	
	2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	68	
	2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	68	
	2-15	Conflictos de intereses	18-19	
	2-16	Comunicación de inquietudes críticas	20-68	
	2-17	Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno	68	
	2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	18-19	
	2-19	Políticas de remuneración	190	
	2-20	Proceso para determinar la remuneración	190	
	2-21	Ratio de compensación total anual	190	Restricciones de confidencialidad
	2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	6	
	2-23	Compromisos y políticas	20-80	
	2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	80	
	2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	71-75-77-191-192-193-194	
	2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	23	
	2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas	24	
	2-28	Afiliación a asociaciones	195	
	2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	71	
	2-30	Convenios de negociación colectiva	196	
Temas materiales				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	77	
	3-2	Lista de temas materiales	77	
Desempeño económico				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	29-30-31-32-33-34-35-36-37-38-39-40-41-49-169-174	
GRI 201: Desempeño Económico 2016	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	49	
	201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	29-30-31-32-33-34-35-36-37-38-39-40-41-169	
	201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	BAC no recibió asistencia financiera alguna del Gobierno	

Estándar GRI		Contenido	Pág.	Requisitos Omisión
Presencia en el Mercado				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	9-196	
GRI 202: Presencia en el Mercado 2016	202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por género frente al salario mínimo local	196	
	202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	9	
Impactos Económicos Indirectos				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	5-43	
GRI 203: Impactos Económicos Indirectos 2016	203-2	Impactos económicos indirectos significativos	5-43	
Prácticas de Abastecimiento				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	5	
GRI 204: Prácticas de Abastecimiento 2016	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	De los bienes y servicios adquiridos por la organización durante el año 2024, el 88% del total corresponden a proveedores ubicados en el mismo país en donde BAC opera.	
Anticorrupción				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	20	
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1	Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	20	
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	20	
	205-3	Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	20	
Competencia Desleal				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales		
GRI 206: Competencia Desleal 2016	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia		Restricciones de confidencialidad

Estándar GRI		Contenido	Pág.	Requisitos Omisión
Fiscalidad				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	57-179-180-197	
GRI 207: Fiscalidad 2019	207-1	Enfoque fiscal	57-197	
	207-2	Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	57-197	
	207-3	Participación de los grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal	57-197	
	207-4	Presentación de informes por país	179-180-197	
Temas materiales sin estándar asociado				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	6-29-30-31-32-33-34-35-36-37-38-39-40-66-67-68-69-71-114-116	
Sin estándar asociado		Accionistas Ciberseguridad Finanzas sostenibles Gestión de marca Gestión de riesgo, cultura y supervisión Innovación Prevención de lavado y antiterrorismo Rendición de cuentas Soluciones financieras simples, digitales y de triple valor Tasa y precios Transparencia	6 29-40 116 71 29-40 82 29-40 64-69 116 29-40 114	
Materiales				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	122-197-198	
GRI 301: Materiales 2016	301-1	Materiales Utilizados por peso o Volumen	197-198	Restricciones de confidencialidad
Energía				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	122-200-201-202-203	
GRI 302: Energía 2016	302-1	Consumo energético dentro de la Organización	200	
	302-2	Consumo energético fuera de la Organización	201	
	302-3	Intensidad energética	202	
	302-4	Reducción del consumo energético	203	

Estándar GRI		Contenido	Pág.	Requisitos Omisión
Agua y Afluentes				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	122-204-205-206	
GRI 303: Agua y Afluentes 2018	303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	204	
	303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos del agua	204	
	303-3	Extracción de agua	205	
	303-4	Vertido de agua	206	
	303-5	Consumo de agua	206	
Emisiones				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	122- 207-208-209	
GRI 305: Emisiones 2016	305-1	Emisiones directas de GEI ALCANCE 1	207	
	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	207	
	305-3	Otras Emisiones indirectas de GEI ALCANCE 3	208	
	305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	209	
	305-5	Reducción en las emisiones de GEI	209	
	305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	209	
Residuos				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	122- 210-211-212-213	
GRI 306: Residuos 2020	306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	210	
	306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	210	
	306-3	Residuos generados	211	
	306-4	Residuos no destinados a eliminación	212	
	306-5	Residuos destinados a la eliminación	213	

Estándar GRI		Contenido	Pág.	Requisitos Omisión
Evaluación ambiental de proveedores				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	90	
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	90	
	308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	90	
Temas materiales sin estándar asociado				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	29-30-31-32-33-34-35-36-37-38-39-40-123-127-128-129-130-131-132-133-134-135-136	
Sin estándar asociado		Economía circular y movilidad sostenible Estrategia climática Gestión de Riesgos ASG	124 129-127-128 29-30-31-32-33-34-35-36-37-38-39-40	
Empleo				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	148-214-215-216-217	
GRI 401: Empleo 2016	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	214	
	401-2	Prestaciones para los empleados tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	215	
	401-3	Permiso Parental	215	
Relaciones Trabajador Empresa				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	218	
GRI 402: Relaciones Trabajador Empresa 2016	402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	218	

Estándar GRI		Contenido	Pág.	Requisitos Omisión
Salud y seguridad en el trabajo				
GRI 3: **Temas Materiales 2021**	3-3	Gestión de los temas materiales	219-220-221-222-223-224-225-226-227-228-229-230-231-232-233-234	
GRI 403: **Salud y seguridad en el trabajo 2018**	403-1	Sistema de gestión de la salud y seguridad ocupacional	219	
	403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	220	
	403-3	Servicios de salud en el trabajo	221	
	403-4	Participación de los trabajadores, consultas, y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	222-223	
	403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	224	
	403-6	Promoción de la salud de los trabajadores	225-226	
	403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales	227	
	403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	228-229	
	403-9	Lesiones por accidente laboral	230-231-232	
	403-10	Dolencias y enfermedades laborales	233-234	
Formación y educación				
GRI 3: **Temas Materiales 2021**	3-3	Gestión de los temas materiales	235	
GRI 404: **Formación y Enseñanza 2016**	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	235	
	404-2	Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	236-237	
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	237	
Diversidad e Igualdad de oportunidades				
GRI 3: **Temas Materiales 2021**	3-3	Gestión de los temas materiales	238-239	
GRI 405: **Diversidad e Igualdad de oportunidades 2016**	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	238-239	
	405-2	Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	240	

Estándar GRI		Contenido	Pág.	Requisitos Omisión
No discriminación				
GRI 3: **Temas Materiales 2021**	3-3	Gestión de los temas materiales	80-90	
GRI 406: **No discriminación 2016**	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas	80-90	
Libertad de asociación y negociación colectiva				
GRI 3: **Temas Materiales 2021**	3-3	Gestión de los temas materiales	80-90	
GRI 407: **Libertad de asociación y negociación colectiva 2016**	407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación podría estar en riesgo	80-90	
Trabajo infantil				
GRI 3: **Temas Materiales 2021**	3-3	Gestión de los temas materiales	80-90	
GRI 408: **Trabajo infantil 2016**	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	80-90	
Trabajo forzoso u obligatorio				
GRI 3: **Temas Materiales 2021**	3-3	Gestión de los temas materiales	80-90	
GRI 409: **Trabajo forzoso u obligatorio 2016**	409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	80-90	
Prácticas en materia de seguridad				
GRI 3: **Temas Materiales 2021**	3-3	Gestión de los temas materiales	80	
GRI 410: **Prácticas en materia de seguridad 2016**	410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	80	
Derechos de los pueblos indígenas				
GRI 3: **Temas Materiales 2021**	3-3	Gestión de los temas materiales	80-90	
GRI 411: **Derechos de los pueblos indígenas 2016**	411-1	Casos de violaciones de los derechos de pueblos indígenas	80-90	
Evaluación Social de los Proveedores				
GRI 3: **Temas Materiales 2021**	3-3	Gestión de los temas materiales	90	
GRI 414: **Evaluación social de los proveedores 2016**	414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	90	
	414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministros y medidas tomadas	90	

Estándar GRI		Contenido	Pág.	Requisitos Omisión
Política Pública				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	20	
GRI 415: Política Pública 2016	415-1	Contribuciones a partidos políticos y/o representantes políticos	21	
Temas materiales sin estándar asociado				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	29-30-31-32-33-34-35-36-37-38-39-40-69-111-112-138-139-142-151-154-155	
Sin estándar asociado		Banca inclusiva y equitativa Educación e inclusión financiera y digital Gestión de relaciones con el cliente Inversión social estratégica Seguridad de la información Bienestar integral del público interno Equidad de género Satisfacción colaboradores	144 138-139 142 142 29-30-31-32-33-34-35-36-37-38-39-40 151 154 151	

Índice Principios de Pacto Global

Sección	Compromiso	Ubicación	Pág.
Gobernanza	Políticas y responsabilidades	Mensaje del presidente; Un banco triple valor ; Gobernanza de los asuntos ambientales y sociales; Nuestros principales impactos; Nuestros temas materiales; Avances en la Gestión de Derechos Humanos; Ética y transparencia; Canales de denuncia; Gestión integral de riesgos; Anexo Remuneración; Anexo Gobierno Corporativo; Anexo Diversidad e Igualdad de oportunidades, Anexo Verificación Externa	6;60;68;75; 77;80; 20;23;29; 190;185;238;181
	Prevención		
	Inquietudes y mecanismos de quejas		
	Lecciones aprendidas		
	Remuneración de los ejecutivos		
	Composición del Consejo		
	Verificación de los Datos		
Derechos Humanos	Materialidad	Nuestros temas materiales; Avances en la Gestión de Derechos Humanos; Gestión integral de riesgos; Banca Inclusiva Género; Diversidad e Inclusión	77;80;29;144;154
	Compromiso		
	Prevención		
	Respuesta		
Normas laborales	Compromiso	Avances en la Gestión de Derechos Humanos; Gente BAC; Diversidad e Inclusión; Anexo Negociación Colectiva	80;148;154;196
	Prevención		
	Desempeño		
	Respuesta y reporte de información		

Sección	Compromiso	Ubicación	Pág.
Medioambiente	Compromiso	Valor ambiental; Anexo Índice Grupo de Trabajo sobre Divulgaciones Financieras Relacionadas con el Clima – TCFD	117;174
	Prevención		
	Acción por el clima		
	Consumo de energía/ recursos		
	Tecnología		
	Entorno general		
Lucha contra la corrupción	Compromiso	Ética y transparencia; Política de anticorrupción	20;21
	Prevención		
	Respuesta y reporte de información		

Índice Grupo de Trabajo sobre Divulgaciones Financieras Relacionadas con el Clima - TCFD

Área temática	Subárea	Ubicación	Pág.
Gobernanza	Función de la administración a la hora de evaluar y gestionar los riesgos y las oportunidades relacionados con el clima	Estrategia climática	129
		Gobernanza de los asuntos ambientales y sociales	68
	Control de la Junta Directiva sobre los riesgos y las oportunidades relacionados con el clima	Gestión de Riesgos de Cambio Climático	130
Estrategia	Riesgos y oportunidades relacionados con el clima que ha identificado la organización a corto, medio y largo plazo		
	Impacto de los riesgos y las oportunidades relacionados con el clima sobre los negocios, la estrategia y la planificación financiera de la organización	Principios de Banca Responsable	64
		Estrategia climática	129
		Gestión de Riesgos de Cambio Climático	130
	Resiliencia de la estrategia de la organización, teniendo en cuenta los diferentes escenarios relacionados con el clima, como un escenario con 2ºC o menos		
Gestión de riesgos	Procesos de la organización para identificar y evaluar los riesgos relacionados con el clima		
	Procesos de la organización para gestionar los riesgos relacionados con el clima	Estrategia climática	129
		Gestión integral de Riesgos	29
	Los procesos para identificar, evaluar y gestionar los riesgos relacionados con el clima están integrados en la gestión general de riesgos de la organización	Gestión de Riesgos de Cambio Climático	130

Área temática	Subárea	Ubicación	Pág.
Métricas y objetivos	Métricas utilizadas por la organización para evaluar los riesgos y las oportunidades relacionados con el clima acorde con su proceso de estrategia y gestión de riesgos		
	Alcance 1, Alcance 2 y, si procede, el Alcance 3 de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) y sus riesgos relacionados	Estrategia climática	129
		Gestión de nuestras huellas operativas	118
	Objetivos utilizados por la organización para gestionar los riesgos y las oportunidades relacionados con el clima y el rendimiento en comparación con los objetivos		

Índice SASB

Tema	Parámetro de contabilidad	Respuesta
Seguridad de datos	**FN-CB-230a.1.** (1) Número de filtraciones de datos, (2) porcentaje que implica información de identificación personal (PII), (3) número de titulares de cuentas afectados.	En 2024 se inició un proceso que consiste en realizar un diagnóstico del estado actual de la gestión de la privacidad y protección de datos personales, a raíz de los resultados de este proceso, se podrá identificar y abordar los riesgos relacionados a privacidad y protección de los datos y nos proporcionará mecanismos para calcular e informar acerca de las acciones correctivas adoptadas en respuesta a las filtraciones de datos. En 2025 seguiremos avanzando para divulgar más información de este indicador en el próximo informe de resultados.

Seguridad de datos	**FN-CB-230a.2**. Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos.	Identificación de vulnerabilidades en sistemas de información que planteen un riesgo para la seguridad de los datos:
		• Contamos con un proceso mensual, para detectar y gestionar vulnerabilidades.
		• Gestionamos un dashboard de ciberseguridad que nos permite un seguimiento continuo a la gestión de vulnerabilidades.
		• Realizamos Pen Test al menos dos veces al año.
		
		Enfoque para hacer frente a los riesgos y vulnerabilidades en materia de seguridad de los datos:
		• Hemos optado por un modelo de seguridad en capas donde se han diseñado una serie de controles para la protección de los datos.
		• Creamos un modelo de riesgo cuantitativo que considera la valoración de las capas de control y el riesgo de confidencialidad el cual se mide de manera cuantitativa.
		
		Examinar tendencias que haya observado en cuanto al tipo, la frecuencia y el origen de los ataques a sus sistemas de seguridad de datos e información:
		• Realizamos un proceso constante de caza de amenazas que nos permite estar atentos a tendencias de Ciber Seguridad, ataques conocidos, grupos de actividad fraudulenta y exposición de datos en darkweb.
		• Hemos desarrollado un perfil de amenazas aplicables a la organización alimentado por servicios de inteligencia externos.
		• Tenemos un SOC (Security Operation Center) que se encarga de gestionar los eventos de seguridad y escalarlos según su prioridad.
		
		Análisis de los esfuerzos de seguridad de los datos y los sistemas relacionados con las ciberamenazas nuevas y emergentes:
		• Todos nuestros servicios nuevos pasan por un análisis de Riesgos de Ciberseguridad, los riesgos deben ser mitigados previo a la salida a producción y durante este proceso, de manera regular se consideran nuevos escenarios de riesgos derivados de los nuevos procesos.
		• Las tendencias de Ciber Seguridad son analizadas de manera anual y son presentadas en foros y comités internos para su respectivo seguimiento e incorporación en la planificación estratégica de Ciber Seguridad.
		
		Entorno reglamentario aplicable en relación con la seguridad de los datos:
		• Contamos y cumplimos con regulaciones aplicables en todos los países donde operamos, así como el cumplimiento de estándares como PCI DSS o PIN PCI, hemos creado una estrategia para cumplir en este ecosistema multi-regulatorio.
		• Nuestra estrategia para cumplir con un ecosistema regulatorio complejo consiste en adoptar estándares de industria como NIST, ISO 27002, CSA, entre otros.
		
		Grado en que su enfoque se ajusta a un estándar o marco externos o a un marco jurídico o reglamentario para la gestión de la seguridad de los datos:
		
		• Para cumplir con el ecosistema multi regulatorio, hemos optado por trabajar con estándares internacionales, como:
		  • NIST: Base de la estrategia de Seguridad de BAC.
		  • ISO 27002: Nuestras políticas internas están asociados a esté estándar.
		  • PCI DSS: Estándar de protección de datos de tarjetas de crédito.
		  • Adicionalmente seguimos prácticas como CISA, Owasp 10 entre otros.

Índice SASB

Tema	Parámetro de contabilidad	Respuesta
Inclusión	**FN-CB-240a.1.** (1) número y (2) cuantía de los préstamos pendientes cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad.	Contamos con una cartera enfocada en brindar valor positivo a empresas medianas, pequeñas y microempresas: **Cartera** / **Saldo activo a diciembre 2024 (en dólares americanos)** / **Cantidad de operaciones** Microempresa / US $706 millones / 33.000 Empresa pequeña / US $634 millones / 11.000 Empresa mediana / US $965 millones / 9.400 Desde el 2020 trabajamos para brindar a nuestros clientes de pequeñas empresas, acceso a créditos de una manera más rápida y eficiente. Los 6 países donde operamos han adoptado diferentes estrategias para la colocación de estos créditos y por medio de plataformas de servicio hemos logrado expandir las oportunidades de financiamiento a aquellas pequeñas empresas que aportan al desarrollo de sus comunidades. Diseñamos una oferta de valor para nuestros clientes según su ciclo de vida, con el objetivo de brindarles un acceso más efectivo a soluciones financieras según las características específicas de cada PYME, dirigimos de forma intencionada acompañamiento especializado a cada tipo de cliente PYME según la etapa en la que se encuentre. Impulsamos a nuestras PYMES hacia su crecimiento económico y les facilitamos acceso digital por medio del catálogo de soluciones digitales que ofrecemos.
	FN-CB-240a.2. (1) Número y (2) cuantía de los préstamos vencidos e improductivos cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad.	Del total de nuestra cartera, se detalla a continuación el porcentaje con mora superior a 30 días al cierre de diciembre 2024: **Cartera** / **% de mora sobre cartera neta** Microempresa / 2.6% Empresa pequeña / 2.5% Empresa mediana / 2.3%
Inclusión	**FN-CB-240a.3.** Número de cuentas corrientes minoristas sin coste proporcionadas a clientes previamente no bancarizados o infrabancarizados.	Nuestra estructura de datos actual está diseñada para mostrar información distinta a la solicitada en este indicador. Seguiremos trabajando para avanzar en la divulgación de este indicador.
	FN-CB-240a.4. Número de participantes en iniciativas de educación financiera para clientes no bancarizados, infrabancarizados o desatendidos.	En 2024 capacitamos 352.691 personas y 26.263 PYMES en educación financiera. En la sección Educación e inclusión financiera digital podrá encontrar mayor detalle sobre esta información, incluidos datos históricos.
	FN-CB-410a.1. Exposición crediticia comercial e industrial, por sector.	**Contamos con un Portafolio altamente diversificado:** Corporativo: 46% Consumo: 38% Vivienda: 15% Autos: 21% **Nuestra Cartera Empresarial está compuesta de la siguiente manera:** Industria General: 17% Inmobiliario: 17% Comercio al por menor: 12% Agropecuario: 11% Servicios: 7% Industria alimentos y bebidas: 8% Turismo: 3% Sector financiero: 4% Telecomunicaciones: 2% Otros: 14%

Índice SASB

Tema	Parámetro de contabilidad	Respuesta
ASG en Análisis Crediticio	**FN-CB-410a.2.** Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG) en el análisis de crédito.	Incorporamos los factores ambientales, sociales y de gestión por medio de diferentes procesos a nivel organización: • Contamos con un Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) aplicable a nuestros clientes empresariales, cuyo objetivo principal es identificar, evaluar y administrar oportunamente los riesgos ambientales y sociales que pueden generar de las actividades y proyectos que se financian desde BAC, lo que implica, la adición de criterios de sostenibilidad en el análisis de riesgo crediticio. El detalle de la gestión realizada en 2024 lo puede encontrar en la sección Riesgo Ambiental y Social. • Creamos un Modelo de Madurez para la gestión del Riesgo Climático, el cual nos permite identificar nuestro estado en la gestión de riesgos de cambio climático y definir una hoja de ruta clara, con las acciones necesarias para avanzar en este relevante tema, este modelo esta alineado con TCFD. En la sección Gestión de Riesgos de Cambio Climático se detalla el estado actual. • Taxonomía ASG: contamos con una taxonomía interna que contempla criterios ambientales y sociales en el análisis crediticio, con el objetivo de identificar los financiamientos que están siendo destinados para proyectos con impactos ambientales o sociales positivos. En el proceso participan las áreas de negocio, riesgo crédito y operaciones, siendo esta información tomada en cuenta dentro del análisis del crédito. • Incorporamos los factores ASG en la evaluación de la solvencia de los prestatarios como uno más de los factores cualitativos que podrían materializarse y eventualmente podrían afectar la capacidad de generación de flujo de caja y por ende la capacidad de pago de los prestatarios. Los riesgos encontrados deben ser gestionados con los mitigantes adecuados. • En 2024 se realizó la clasificación de acuerdo con la geolocalización de nuestras garantías, así como las primeras mediciones para contemplar las implicaciones a nivel de exposición de cartera de los efectos del cambio climático. • De forma trimestral se realizan ejercicios exhaustivos que contemplan factores macroeconómicos tradicionales, mismos que son revisados por especialistas externos, siendo esta información utilizada para gestionar los posibles impactos sobre nuestras carteras.
Ética empresarial	**FN-CB-510a.1.** Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el fraude, uso de información privilegiada, antimonopolio, competencia desleal, manipulación del mercado, mala praxis u otras leyes o reglamentos relacionados de la industria financiera.	En el marco del estándar de ética empresarial, durante el año 2024 no existieron procedimientos judiciales en donde se hayan reportado pérdidas monetarias relacionadas a temas como fraude a nivel empresarial (cometidos por parte de Directores o Altos Ejecutivos), uso de información privilegiada de parte de Directores o Altos Ejecutivos para la compra y venta de acciones, competencia desleal, manipulación del mercado, mala praxis a nivel corporativo ni otras obligaciones legales ni reglamentarias a nivel de ética empresarial.
	FN-CB-510a.2. Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades.	Línea Ética BAC: Contamos con una Línea Ética por medio de la cual se pueden realizar denuncias de manera anónima. Esta línea es administrada por la Auditoría Corporativa y se encuentra a disposición del público en general y grupos de interés en nuestra página web, con el propósito de incentivar el cumplimiento de estándares éticos, así como para prevenir potenciales eventos de fraude, malas prácticas y situaciones irregulares al interior de BAC y sus entidades vinculadas.
Riesgo Sistémico	**FN-CB-550a.1.** Puntuación en la evaluación de banco de importancia sistémica mundial (G-SIB), por categoría.	No estamos catalogados como un banco globalmente sistémico por el Financial Stability Board. Los indicadores mencionados no son reportados a las autoridades reguladoras ni se hacen públicos. Asimismo, en los países donde tenemos presencia, no existe una regulación específica para el cálculo de importancia sistémica a nivel nacional, salvo en Costa Rica y Honduras, donde se ha publicado la metodología correspondiente.
	FN-CB-550a.2. Descripción del enfoque para la incorporación de los resultados de la planificación de la adecuación del capital de las pruebas de resistencia obligatorias y voluntarias, la estrategia corporativa a largo plazo y otras actividades comerciales.	Contamos con una metodología que nos permite de forma semestral realizar ejercicios de pruebas de tensión. Durante 2024 se desarrolló una metodología para definir posibles impactos según los peligros o “hazards” por riesgo climático y se ejecutaron los primeros análisis de estrés sobre cartera de crédito. Para 2025 se continuarán con la evaluación de estos impactos en la cartera de crédito corporativa.

Anexos



Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad

Tabla 2.2a y 207.4 a,bi,bii

Núm.	Nombre de sociedad	País	Actividad
1	Administradora de Fondos de Pensiones y Cesantías, BAC Pensiones Honduras, S.A.	Honduras	Administración de fondos de pensiones
2	Agencia de Viajes Intertur S.A.	Costa Rica	Agencia de Viajes
3	Almacenes Generales de Depósitos BAC, S.A.	Nicaragua	Almacén General
4	BAC Bahamas Bank, Ltd.	Bahamas	Banco Off-shore
5	BAC Bank, Inc.	Panamá	Banco Off-shore Guatemala
6	BAC Credomatic Corredora de Seguros, S.A.	Costa Rica	Corredora de Seguros
7	BAC Credomatic, Inc.	B.V.I.	Holding
8	BAC Holding International Corp. - Panamá	Panamá / Colombia	Holding
9	BAC International Bank (Grand Cayman)	Cayman Islands	Banco Off-shore
10	BAC International Bank, Inc.	Panamá	Banco y Holding
11	BAC International Corp.	B.V.I.	Holding
12	BAC LATAM Honduras, S.A.	Honduras	Servicios
13	BAC LATAM SSC, S.A.	Costa Rica	Centro de Servicios Compartidos
14	BAC San José Leasing, S.A.	Costa Rica	Arrendamiento financiero
15	BAC San José Pensiones Operadora de Planes de Pensiones Complementarias, S.A.	Costa Rica	Administración de fondos de pensiones
16	BAC San José Puesto de Bolsa, S.A.	Costa Rica	Puesto de Bolsa
17	BAC San José Sociedad de Fondos de Inversión, S.A.	Costa Rica	Administración de fondos de inversión
18	BAC Valores (Panamá), Inc.	Panamá	Puesto de Bolsa
19	BAC Valores Guatemala, S.A.	Guatemala	Puesto de Bolsa
20	Banco BAC San José, S.A.	Costa Rica	Banco
21	Banco de América Central Honduras, S.A.	Honduras	Banco
22	Banco de América Central, S.A.	Guatemala	Banco
23	Banco de América Central, S.A. (EL Salvador)	El Salvador	Banco
24	Banco de América Central, S.A. (Nicaragua)	Nicaragua	Banco
25	BHI LATAM SSC, S.A.	Panamá	Servicios
26	Coinca Corp.	B.V.I.	Holding
27	Comunicaciones Inalámbricas de Centro América, S.A.	Honduras	Servicios telemáticos
28	Comunicaciones Inalámbricas de Centro América, S.A.	Nicaragua	Servicios telemáticos
29	Comunicaciones Inalámbricas de Centroamérica, S.A. de C.V.	El Salvador	Servicios telemáticos
30	Corporación de Inversiones Credomatic, S.A.	Costa Rica	Holding

Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad

Tabla 2.2a y 207.4 a,bi,bii

Núm.	Nombre de sociedad	País	Actividad
31	Corporación Tenedora BAC COM, S.A.	Panamá	Holding
32	Corporación Tenedora BAC Credomatic, S.A.	Costa Rica	Holding
33	COSIC, S.A.	Guatemala	Servicios telemáticos
34	Credit Systems, Inc.	Panamá	Procesamiento de pagos internacionales de tarjeta de crédito
35	Crédito, S.A.	Nicaragua	Tarjeta de Crédito
36	Credomatic de El Salvador, S.A. de C.V.	El Salvador	Tarjeta de Crédito
37	Credomatic de Guatemala, S.A.	Guatemala	Tarjeta de Crédito
38	Credomatic de Honduras, S.A.	Honduras	Tarjeta de Crédito
39	Credomatic of Florida, Inc.	Estados Unidos	Tarjeta de Crédito
40	Financiera de Capitales, S.A.	Guatemala	Fiduciaria
41	Inversiones Financieras Banco de América Central, S.A.	El Salvador	Holding
42	Namutek, S.A.	Costa Rica	Servicios telemáticos
43	Negocios y Transacciones Institucionales, S.A.	Guatemala	Arrendamiento operativo
44	Premier Asset Management, Inc.	Panamá	Administración de fondos de inversión
45	Red Land Bridge Reinsurance, Ltd.	Cayman Islands	Reinsurance Company
46	Sistemas Internacionales, S.A. de C.V.	El Salvador	Holding y Derechos de franquicia de marca de tarjeta de crédito (VISA)
47	Viajes Credomatic El Salvador, S.A. de C.V.	El Salvador	Agencia de Viajes

BAC Valores Nicaragua, Puesto de Bolsa, S.A.-Nicaragua- Puesto de Bolsa. Liquidada el 16 de febrero del 2023
Vales Intercontinentales, S.A.- Costa Rica- Derechos de franquicia de marca de tarjeta de crédito (VISA). Liquidada el 16 de febrero del 2023

Contenido GRI 2.5 Verificación externa

Lectura crítica del informe de sostenibilidad de conformidad con los Estándares GRI 2021.

Contenido GRI 2.6, GRI 2.7, GRI 2.8 Actividades y trabajadores

Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales

BAC Holding International Corp. (“BHI”) entidad constituida en Panamá y domiciliada en Colombia, actúa como la “holding” de las acciones de BAC Credomatic Inc. y BHI Latam SSC S.A., sus actividades consisten en el manejo del portafolio de las compañías que controla o en las que mantiene participación.

BAC Credomatic Inc., subsidiaria principal de BHI, opera como una sola institución en toda Centroamérica, ofreciendo productos y servicios a sus clientes a través de una estrategia centralizada liderada por un grupo unificado de instituciones financieras que funcionan como una sola entidad con una estrategia homogénea, además de una sólida infraestructura y plataforma tecnológica, operada por equipos de gestión local en todos los países de la región Centroamericana. Una descripción de las principales actividades, productos y servicios se detalla en las secciones BAC en cifras 2022 y Contribución al desarrollo de la Región.

Por su parte, BHI Latam SSC S.A., compañía panameña constituida el 26 de agosto de 2022, adscrita al régimen panameño S.E.M. (“Sede de Empresa Multinacional”) presta servicios contables a BHI y sus subsidiarias indirectas.

BHI, antes llamada Leasing Bogotá S.A. Panamá, fue renombrada el 15 de septiembre de 2021, mediante enmienda integral al Pacto Social realizado en Junta Directiva, e inscrita el 16 de septiembre de 2021 ante el Registro Público de la República de Panamá.

Como parte de la cadena de suministros de la organización, al cierre del 2024, se realizaron pagos a proveedores por un total de $US1.096 millones de dólares. Las categorías más representativas son las siguientes: 33% corresponde a la Compra de Servicios, 25% a Leasing, 8% a Mercadeo, Publicidad y Eventos, 7% a Desarrollo de Software y Licenciamiento, 4% a Viajes Nacionales y un 3% a POSs. Dentro del 20% restante se destaca el pago de Compra de Activos, Mantenimiento, Servicios Profesionales, Plásticos, Equipo de Cómputo, Alquileres y Construcciones.

Empleados

Tabla 2.7

Información de colaboradores por tipo de contrato laboral y género

		Guatemala		El Salvador		Honduras		Nicaragua		Costa Rica		Panamá		BAC Latam		Total	
Tipo de Contrato	**Género**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**
Permanente	Femenino	1830	1859	1248	1264	2108	2235	1065	1111	2885	2901	1469	1487	623	716	11228	11573
	Masculino	1460	1473	925	907	1448	1519	983	992	2288	2299	871	904	878	1002	8853	9096
	Total	**3290**	**3332**	**2173**	**2171**	**3556**	**3754**	**2048**	**2103**	**5173**	**5200**	**2336**	**2391**	**1501**	**1718**	**20081**	**20669**
Temporal	Femenino	-	0	-	3	-	2	1	0	14	2	-	1	5	4	20	12
	Masculino	-	0	-	1	-	11	-	0	9	0	-	0	3	5	12	17
	Total	**-**	**0**	**-**	**4**	**-**	**13**	**1**	**0**	**23**	**2**	**-**	**1**	**8**	**9**	**32**	**29**

Observación 2024: No incluye las operaciones de Miami con 28 colaboradores y Namutek con 57 colaboradores.
Fuente: Sistema Organizacional Success Factors

Información de colaboradores por tipo de jornada y género

		Guatemala		El Salvador		Honduras		Nicaragua		Costa Rica		Panamá		BAC Latam		Total	
Tipo de Contrato	**Género**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**
Completa	Femenino	1830	1859	1248	1267	2108	2237	1066	1111	2882	2892	1469	1488	628	720	11231	11569
	Masculino	**1460**	**1473**	**925**	**908**	**1448**	**1530**	**983**	**992**	**2295**	**2296**	**871**	**904**	**880**	**1004**	**8862**	**9103**
	Total	3290	3332	2173	2175	3556	3767	2049	2103	5177	5188	2340	2392	1508	1715	20093	20672
Parcial	Femenino	-	0	-	0	-	0	-	0	17	11	-	0	-	0	17	11
	Masculino	**-**	**0**	**-**	**0**	**-**	**0**	**-**	**0**	**2**	**3**	**-**	**0**	**1**	**3**	**3**	**6**
	Total	**-**	**0**	**-**	**0**	**-**	**0**	**-**	**0**	**19**	**14**	**-**	**0**	**1**	**3**	**20**	**17**

Observación 2024: No incluye las operaciones de Miami con 28 colaboradores y Namutek con 57 colaboradores.
Fuente: Sistema Organizacional Success Factors

Tabla 2.8

Información de trabajadores que no son empleados, por género.

		Guatemala		El Salvador		Honduras		Nicaragua		Costa Rica		Panamá		BAC Latam		Total	
Relación	**Género**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**
Outsourcing	Femenino	**131**	**123**	**140**	**157**	**101**	**64**	**-**	**0**	**95**	**98**	**5**	**2**	**65**	**67**	**537**	**511**
	Masculino	167	99	128	132	188	186	-	0	334	289	33	8	284	281	1134	995
	Total	298	222	268	289	289	250	-	0	429	387	38	10	349	348	1671	1506

Las principales actividades 2024 realizadas son:

Limpieza: servicio tercerizado de limpieza, orden y aseo de las oficinas corporativas.
Seguridad: servicio tercerizado de seguridad y control de las oficinas corporativas.
Técnico: servicio tercerizado en desarrollo tecnológico, desarrollo de código y otras necesidades suplementarias a las áreas correspondientes.
Proyectos: servicio de apoyo para proyectos especiales contratado con fechas de entrega y bajo un análisis financiero del proyecto, normalmente a través de una empresa asesora o aliada nuestra.

Contenido GRI 2.9, GRI 405.1 Gobierno Corporativo

Tabla 2.9, 405.1a - Estructura de gobernanza y composición

Junta Directiva

		Guatemala	El Salvador	Honduras	Nicaragua	Costa Rica	Panamá	Latam
% de directores de Junta Directiva según género	Femenino	15%	10%	13%	10%	10%	45%	25%
	Masculino	85%	90%	88%	90%	90%	55%	75%
% de directores de Junta Directiva según grupo de edad	Menor de 54 años	31%	20%	25%	40%	43%	45%	57%
	Entre 55 y 59 años	31%	40%	13%	40%	29%	36%	75%
	Entre 60 y 64 años	0%	0%	13%	0%	5%	9%	25%
	Entre 65 y 69 años	8%	10%	13%	0%	10%	0%	0%
	Entre 70 y 74 años	23%	20%	13%	20%	14%	9%	0%
	Entre 75 y 79 años	0%	10%	0%	0%	0%	0%	0%
	Mayor de 80 años	8%	0%	25%	0%	0%	0%	0%
Composición de nombramientos de la Junta Directiva	Miembro Externo a BAC	0%	0%	0%	0%	10%	0%	0%
	Director Interno	62%	60%	38%	80%	24%	64%	75%
	Director Independiente	38%	40%	63%	20%	67%	36%	25%

Comités de Gobierno

		Guatemala	El Salvador	Honduras	Nicaragua	Costa Rica	Panamá	Latam
% de directores de Junta Directiva según género	Femenino	24%	26%	33%	10%	18%	42%	20%
	Masculino	76%	74%	67%	90%	82%	58%	80%
% de directores de Junta Directiva según grupo de edad	Menor de 54 años	56%	57%	70%	40%	54%	74%	0%
	Entre 55 y 59 años	24%	30%	11%	40%	21%	13%	20%
	Entre 60 y 64 años	4%	0%	7%	10%	7%	6%	20%
	Entre 65 y 69 años	4%	4%	4%	0%	11%	3%	20%
	Entre 70 y 74 años	8%	4%	4%	10%	7%	3%	20%
	Entre 75 y 79 años	4%	4%	0%	0%	0%	0%	0%
	Mayor de 80 años	0%	0%	4%	0%	0%	0%	20%
Composición de nombramientos de la Comites	Miembro Externo a BAC	0%	0%	0%	0%	11%	0%	0%
	Director Interno	80%	87%	85%	80%	54%	81%	0%
	Director Independiente	20%	13%	15%	20%	36%	19%	100%

Cargos, nombramientos y antigüedad.

Nombre	Cargo	Fecha de primer nombramiento	Antigüedad
Rodolfo Tabash	Presidente	11-Dec-14	Más de 10 años
Ana M. Cuellar	Tesorera	11-Dec-14	Más de 10 años
Daniel Pérez Umaña	Secretario	21-Jan-16	Menor a 10 años
Álvaro Velásquez	Director	11-Dec-11	Más de 10 años
Carlos Arcesio Paz	Director	11-Dec-14	Más de 10 años
Luis Carlos Sarmiento Gutierrez	Director	15-Mar-24	Menor a 10 años
Mauricio Cardenas Muller	Director	15-Mar-24	Menor a 10 años

Miembros de Juntas Directivas 2024

Pais	Nombre de la sociedad o comité	Nombre completo	Cargo específico
Holding	BAC HOLDING INTERNATIONAL CORP	Rodolfo Tabash Espinach	Presidente
Holding	BAC HOLDING INTERNATIONAL CORP	Daniel Pérez Umaña	Secretario
Holding	BAC HOLDING INTERNATIONAL CORP	Fabio Riaño Acero	Tesorero
Holding	BAC HOLDING INTERNATIONAL CORP	Alfonso Rodriguez Azuero	Director
Holding	BAC HOLDING INTERNATIONAL CORP	Laura Cristina Barrios Altafulla	Director
Regional	BAC INTERNATIONAL CORP BIC	Rodolfo Tabash Espinach	Presidente
Regional	BAC INTERNATIONAL CORP BIC	Ana María Cuellar Jaramillo	Tesorero
Regional	BAC INTERNATIONAL CORP BIC	Daniel Pérez Umaña	Secretario
Regional	BAC INTERNATIONAL CORP BIC	Álvaro Velasquez Cock	Director
Regional	BAC INTERNATIONAL CORP BIC	Carlos Arcesio Paz	Director
Regional	BAC INTERNATIONAL CORP BIC	Luis Carlos Sarmiento Gutiérrez	Director
Regional	BAC INTERNATIONAL CORP BIC	Mauricio Cárdenas Muller	Director
Panamá	BAC INTERNATIONAL BANK, INC.	Rodolfo Tabash Espinach	Presidente
Panamá	BAC INTERNATIONAL BANK, INC.	Ana María Cuellar Jaramillo	Vicepresidente
Panamá	BAC INTERNATIONAL BANK, INC.	Daniel Pérez Umaña	Secretario
Panamá	BAC INTERNATIONAL BANK, INC.	Alejandro Guardia Lachner	Tesorero
Panamá	BAC INTERNATIONAL BANK, INC.	Ana Maria Moreno Rubio	Director
Panamá	BAC INTERNATIONAL BANK, INC.	Joseph Tercero Fidanque	Director
Panamá	BAC INTERNATIONAL BANK, INC.	Patricia Pascual Landa	Director

Pais	Nombre de la sociedad o comité	Nombre completo	Cargo específico
Costa Rica	BANCO BAC SAN JOSÉ, S.A.	Rodolfo Tabash Espinach	Presidente
Costa Rica	BANCO BAC SAN JOSÉ, S.A.	Ana María Cuellar Jaramillo	Vicepresidente
Costa Rica	BANCO BAC SAN JOSÉ, S.A.	Daniel Pérez Umaña	Secretario
Costa Rica	BANCO BAC SAN JOSÉ, S.A.	Guillermo Alonso Guzmán	Tesorero
Costa Rica	BANCO BAC SAN JOSÉ, S.A.	Alberto Trejos Zuñiga	Director
Costa Rica	BANCO BAC SAN JOSÉ, S.A.	Oscar Rodriguez Ulloa	Director
Costa Rica	BANCO BAC SAN JOSÉ, S.A.	Phillippe Garnier Diez	Director
Costa Rica	BANCO BAC SAN JOSÉ, S.A.	Rolando Laclé Zuñiga	Director
Nicaragua	BANCO AMERICA CENTRAL NICARAGUA	Rodolfo Tabash Espinach	Presidente
Nicaragua	BANCO AMERICA CENTRAL NICARAGUA	Ana María Cuellar Jaramillo	Vicepresidente
Nicaragua	BANCO AMERICA CENTRAL NICARAGUA	Juan Carlos Sansón Caldera	Secretario
Nicaragua	BANCO AMERICA CENTRAL NICARAGUA	Juan Ignacio Baltodano Funes	Vicesecretario
Nicaragua	BANCO AMERICA CENTRAL NICARAGUA	Adrián Elizondo Álvarez	Director
Nicaragua	BANCO AMERICA CENTRAL NICARAGUA	Alejandro Guardia Lachner	Director
Nicaragua	BANCO AMERICA CENTRAL NICARAGUA	Daniel Pérez Umaña	Director
Nicaragua	BANCO AMERICA CENTRAL NICARAGUA	Alejandro Castillo Barreto	Director Suplente
Nicaragua	BANCO AMERICA CENTRAL NICARAGUA	Daniel Bañados Maticorena	Director Suplente
Nicaragua	BANCO AMERICA CENTRAL NICARAGUA	Jaime Moreno Rubio	Director Suplente
Nicaragua	BANCO AMERICA CENTRAL NICARAGUA	Kenneth Rothe Paniagua	Vigilante

Pais	Nombre de la sociedad o comité	Nombre completo	Cargo específico
Honduras	BANCO DE AMÉRICA CENTRAL HONDURAS, S.A.	Rodolfo Tabash Espinach	Presidente
Honduras	BANCO DE AMÉRICA CENTRAL HONDURAS, S.A.	Ana María Cuellar Jaramillo	Vicepresidente
Honduras	BANCO DE AMÉRICA CENTRAL HONDURAS, S.A.	Dennis Matamoros Batson	Secretario
Honduras	BANCO DE AMÉRICA CENTRAL HONDURAS, S.A.	Álvaro Velasquez Cock	Vocal
Honduras	BANCO DE AMÉRICA CENTRAL HONDURAS, S.A.	José Arturo Alvarado Sanchez	Vocal
Honduras	BANCO DE AMÉRICA CENTRAL HONDURAS, S.A.	Daniel Pérez Umaña	Vocal
Honduras	BANCO DE AMÉRICA CENTRAL HONDURAS, S.A.	Rene Simón Machado	Vocal
Honduras	BANCO DE AMÉRICA CENTRAL HONDURAS, S.A.	Kenneth Rothe Paniagua	Comisario
El Salvador	BANCO DE AMERICA CENTRAL, S.A.	Fernando González Paz	Presidente
El Salvador	BANCO DE AMERICA CENTRAL, S.A.	Rodolfo Tabash Espinach	Vicepresidente
El Salvador	BANCO DE AMERICA CENTRAL, S.A.	Ricardo Damian Hill Arguello	Secretario
El Salvador	BANCO DE AMERICA CENTRAL, S.A.	Roberto Soler Guirola	Director
El Salvador	BANCO DE AMERICA CENTRAL, S.A.	Herberth Blandón Tevez	Director
El Salvador	BANCO DE AMERICA CENTRAL, S.A.	Álvaro Velasquez Cock	Director Suplente
El Salvador	BANCO DE AMERICA CENTRAL, S.A.	Daniel Pérez Umaña	Director Suplente
El Salvador	BANCO DE AMERICA CENTRAL, S.A.	Jessica Mora Garro	Director Suplente
El Salvador	BANCO DE AMERICA CENTRAL, S.A.	Juan José Borja Papini	Director Suplente
El Salvador	BANCO DE AMERICA CENTRAL, S.A.	Ana María Cuellar Jaramillo	Director Suplente

Pais	Nombre de la sociedad o comité	Nombre completo	Cargo específico
Guatemala	BANCO AMERICA CENTRAL GUATEMALA	Luis Fernando Samayoa Delgado	Presidente
Guatemala	BANCO AMERICA CENTRAL GUATEMALA	Rodolfo Tabash Espinach	Vicepresidente
Guatemala	BANCO AMERICA CENTRAL GUATEMALA	José Alejandro Arévalo Alburez	Secretario
Guatemala	BANCO AMERICA CENTRAL GUATEMALA	Eric Campos	Subsecretario
Guatemala	BANCO AMERICA CENTRAL GUATEMALA	Daniel Bañados Maticorena	Vocal
Guatemala	BANCO AMERICA CENTRAL GUATEMALA	Juan Maldonado Erbsen	Vocal
Guatemala	BANCO AMERICA CENTRAL GUATEMALA	Álvaro Velasquez Cock	Vocal
Guatemala	BANCO AMERICA CENTRAL GUATEMALA	Ana María Cuellar Jaramillo	Vocal
Guatemala	BANCO AMERICA CENTRAL GUATEMALA	Juan Salazar Hegel	Vocal

Miembros de Comités de Gobierno Corporativo 2024

Comité	Nombre completo	Cargo
Comité De Auditoría BIC	Ana María Cuellar Jaramillo	Presidente
Comité De Auditoría BIC	Álvaro Velasquez Cock	Miembro
Comité De Auditoría BIC	Daniel Pérez Umaña	Miembro
Comité De Auditoría BIC	Kenneth Rothe Paniagua	Invitado permanente
Comité De Gestión Integral De Riesgos BIC	Álvaro Velasquez Cock	Presidente
Comité De Gestión Integral De Riesgos BIC	Alfonso Salvo Soto	Miembro
Comité De Gestión Integral De Riesgos BIC	Ana María Cuellar Jaramillo	Miembro
Comité De Gestión Integral De Riesgos BIC	Carlos Sevilla Ramírez	Miembro
Comité De Gestión Integral De Riesgos BIC	Jessica Mora Garro	Miembro
Comité De Gestión Integral De Riesgos BIC	Rodolfo Tabash Espinach	Miembro
Comité De Gestión Integral De Riesgos BIC	Daniel Bañados Maticorena	Invitado permanente
Comité De Cumplimiento BIC	Álvaro Velasquez Cock	Presidente
Comité De Cumplimiento BIC	Ana María Cuellar Jaramillo	Miembro
Comité De Cumplimiento BIC	Daniel Pérez Umaña	Miembro
Comité De Cumplimiento BIC	Rodolfo Tabash Espinach	Miembro
Comité De Compensación Y Nombramientos	Rodolfo Tabash Espinach	Presidente
Comité De Compensación Y Nombramientos	Jessica Mora Garro	Miembro
Comité De Compensación Y Nombramientos	Laura Hernández Calvo	Miembro
Comité De Compensación Y Nombramientos	Luis Carlos Sarmiento Gutiérrez	Miembro

Comité	Nombre completo	Cargo
Comité De Activos Y Pasivos BIC	Rodolfo Tabash Espinach	Presidente
Comité De Activos Y Pasivos BIC	Alberto Trejos Zuñiga	Miembro
Comité De Activos Y Pasivos BIC	Alejandro Guardia Lachner	Miembro
Comité De Activos Y Pasivos BIC	Alfonso Salvo Soto	Miembro
Comité De Crédito BIC	Ana María Cuellar Jaramillo	Presidente
Comité De Crédito BIC	Adrián Elizondo Álvarez	Miembro
Comité De Crédito BIC	Álvaro Velasquez Cock	Miembro
Comité De Crédito BIC	Diego Rodríguez Piedrahita	Miembro
Comité De Crédito BIC	Rodolfo Tabash Espinach	Miembro

Contenido GRI 2.19, GRI 2.20 Remuneración

Tabla 2.19

-

Aplica para todas las operaciones de BAC en: Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Costa Rica, Panamá y Latam:

La política tiene alcance Regional, está dirigida conforme a la estructura organizacional CEO, Presidentes Ejecutivos y sus líneas de reporte directo que tengan posición de liderazgo, también llamado Niveles 1, 2 y 3.

Nivel 1: corresponde a las líneas de reporte del CEO, tales como VP Sr Corporativos y Presidentes Ejecutivos País, cualquier cambio/ajuste en salario, bonificaciones, beneficios u otro que afecte la compensación y beneficios, debe ser aprobado por el Presidente de la Junta Directiva.

Nivel 2: incluye posiciones que reportan al Nivel 1, cualquier cambio que afecte su compensación y beneficios, deberán gestionarse de acuerdo a una matriz de aprobación según el % requerido, en la cual el Presidente ejecutivo del país tiene un margen de acción, seguido de la Vp Sr de Experiencia y Sostenibilidad y el CEO.

Nivel 3: son posiciones de liderazgo (personal a cargo) que reportan al nivel 2. cualquier cambio que afecte su paquete de compensación y beneficios son aprobados por el Presidente ejecutivo del país, sin embargo, si estos cambios superan el % máximo definido en la respectiva política deberán gestionarse con la aprobación de la Vicepresidencia Sr de Experiencia y Sostenibilidad.

Dentro de las políticas el pago del bono se realiza por medio de resultados de la evaluación de desempeño anual, dentro de los objetivos se enmarca la estrategia corporativa, la cual contempla criterios de valor económico, ambiental y social.

Tabla 2.20

Proceso para determinar la remuneración

Aplica para todas las operaciones de BAC en: Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Costa Rica, Panamá y Latam:

Política de remuneración, definida, revisada y aprobada de forma conjunta por el área de Talento & Cultura, la gerencia general y aprobada por la junta directiva.

Lineamientos para revisión anual de salarios en toda la organización.

Basada en estudios de mercado y competitividad en sector financiero en cada uno de los países.

Comité integrado por miembros de alta dirección.

Revisión por parte de junta directiva

Tabla 2.21

Ratio de compensación total anual

La organización debe:

1. Presentar el ratio de compensación total anual de la persona mejor pagada de la organización con respecto a la mediana de la compensación anual de todos los empleados (excluida la person mejor pagada)
2. Presentar el ratio del porcentaje de incremento de la compensación total anual de la persona mejor pagada de la organizacion con respecto a la mediana del porcentaje de incremento de la compensación total anual de todos los empleados (excluida la person mejor pagada)
3. Presentar la información contextual necesaria para entender los datos y cómo se han recopilado.

Nota: Por razones de confidencialidad, no podemos divulgar está información al público, siempre con el objetivo de proteger datos sensibles que podrían comprometer la privacidad o los intereses legítimos de las partes involucradas.

Contenido GRI 2.25 — Nuestros principales impactos

Análisis de impactos positivos y negativos

Realizamos nuestro análisis de impactos positivos y negativos producto de nuestra operación en la sociedad, en el cual tomamos en cuenta las siguientes tres variables:

1. Probabilidad de ocurrencia
2. Gravedad del impacto en caso de materializarse
3. Madurez de la gestión asociada a dicho impacto a lo interno de la organización, dando un resultado un nivel de significancia para cada tema Bajo, Medio o Alto.

Baja	Media	Alta

Los resultados obtenidos son utilizados como insumo para la actualización de nuestros temas materiales.

Tema estratégico	Subtema	Tipo	Impactos potenciales positivos y negativos a los que responde	Significancia
Creación de valor económico	Generación y distribución de valor económico	+	Distribución del valor económico generado entre principales grupos de interés: colaboradores, proveedores, sociedad y accionistas.	Alta
		+	Dinamización de economías locales	Alta
		+	Aporte al desarrollo de las comunidades	Alta
		-	Pérdida de activos de ahorrantes e inversionistas	Alta
		-	Evasión de impuestos	Alta
		-	Evasión de trámites de permisos, patentes	Alta
	Servicio al Cliente	+	Retención y generación de nuevos clientes	Alta
		+	Eficiencia operativa	Alta
		-	Insatisfacción del cliente	Media
Creación de valor económico	Innovación	+	Aumento de la competitividad	Alta
		+	Crecimiento del negocio	Alta
		+	Mejora en eficiencia	Alta
		+	Mejora en imagen	Alta
		+	Mayor capacidad de adaptación	Alta
	Gestión de la Cadena de Valor	+	Mejora en temas de gestión y responsabilidad social, en nuestra esfera de influencia	Media
		-	Abuso en las relaciones con proveedores	Alta
		-	Tiempos excesivos en trámites de proveedores (BR)	Media
		-	Tráfico de influencias/ conflictos de interés en compras a proveedores (BR)	Alta
		-	Prácticas antiéticas, violación de derechos humanos, prácticas en detrimento del ambiente, etc. en la cadena de valor.	Alta
	Transparencia	-	Tramitología excesiva/ burocracia (para clientes)	Media
		-	Uso inadecuado de productos y servicios financieros	Alta
		-	Falta de transparencia/ ocultamiento de información esencial para la toma de decisiones de los stakeholders	Media
		-	Desconfianza de los clientes	Media
		-	Información engañosa a clientes actuales y potenciales	Alta

Tema estratégico	Subtema	Tipo	Impactos potenciales positivos y negativos a los que responde	Significancia
Creación de valor económico	Gestión de marca	+	Aumento de confianza y lealtad de stakeholders	
		+	Mejora en percepción de calidad de productos y servicios	
		-	Disminución de valor de la empresa	
	Rendición de cuentas	+	Información disponible para toma de decisiones de stakeholders	
		+	Mejora en gestión empresarial	
	Apoyo a Pymes	+	Fortalecimiento de las Pymes	

Tema estratégico	Subtema	Tipo	Impactos potenciales positivos y negativos a los que responde	Significancia
Gobernanza	Gobierno y Cumplimiento	-	No observancia de los intereses de los accionistas	
		-	No observancia de los intereses de los stakeholders externos	
		-	Discriminación en la conformación de los órganos de Gobierno Corporativo	
		-	Comportamiento anti-ético por inobservancia de los valores de la compañía	
		-	Corrupción	
		-	Sobornos a autoridades	
		-	Competencia desleal	
		-	Legitimación de activos y lavado de dinero	
		-	Financiamiento del narcotráfico, terrorismo y otras actividades ilegales	
		-	Litigios y sanciones	
		-	Trasgresión de propiedad intelectual, ej. Uso inadecuado de licencias de software	
	Seguridad de la información	-	Divulgación de información personal sensible de los clientes	

Tema estratégico	Subtema	Tipo	Impactos potenciales positivos y negativos a los que responde	Significancia
Gobernanza	Administración del Riesgo: operativo, crediticio, reputacional	+	Seguridad Financiera	
		-	Incapacidad de hacer transacciones con la oportunidad esperada	
		-	Fraude y estafas financieras	
		-	Alto endeudamiento/ Sobre-endeudamiento de las personas y empresas	
		-	Costo transaccional excesivo	
Finanzas sostenibles	Financiamiento e inversión con valor social y ambiental agregado	+	Aprovechamiento de nuestra plataforma al servicio de la sociedad para generar impactos positivos ambientales y sociales	
		+	Atracción de inversionistas y clientes	
		+	Mejora en la calidad de vida de nuestros stakeholders	
	Gestión de Riesgos ASG	+	Financiamiento de proyectos con valor ambiental agregado, ej.: energías renovables, ecoeficiencias.	
		+	Disminución de riesgo de pérdidas	
		+	Mejora en la imagen de la empresa	
		+	Mejora en relacionamiento con las comunidades locales	
		-	Impacto ambiental de los grandes proyectos que financiamos	
	Riesgo climático	+	Creación de nuevas oportunidades de negocio	
		-	Pérdidas económicas / Desestabilidad financiera	

Tema estratégico	Subtema	Tipo	Impactos potenciales positivos y negativos a los que responde	Significancia
Eco eficiencia operacional	Sistema de Gestión ambiental	+	Educación ambiental a colaboradores	
		-	Contaminación por parte de la empresa	
		-	Desperdicio de recursos en la empresa: agua, papel, electricidad, etc.	
		-	Emisión de GEI	
Economía circular y movilidad sostenible	Promoción de buenas prácticas ambientales	+	Personas conscientes del impacto de sus decisiones en el ambiente	
		+	Aprovechamiento de nuestra plataforma al servicio de la sociedad	
		-	Impacto ambiental de nuestros stakeholders	
	Economía circular	+	Promover la transición hacia una economía circular en nuestra cadena de valor	
	Movilidad sostenible	+	Desarrollo de soluciones financieras para impulsar la movilidad sostenible	
Inclusión financiera	Medios de pago y financiamiento al consumo	+	Mejora en la calidad de vida de nuestros clientes	
	Apertura de canales	-	Exclusión financiera por razones geográficas	
	Bancarización de poblaciones no tradicionales	+	Apoyo al Emprendedurismo	
		-	Exclusión financiera por razones socio-económicas	
		-	Exclusión financiera de personas discapacitadas	

Tema estratégico	Subtema	Tipo	Impactos potenciales positivos y negativos a los que responde	Significancia
Educación y Salud Financiera	Educación Financiera a nuestros Públicos de Interés	+	Salud financiera de las personas	
		+	Alianzas público privadas	
		+	Ampliación del alcance de la EF mediante medios virtuales (masivos)	
		-	Consumo excesivo	
	Productos que fomentan el ahorro	-	Inseguridad financiera por falta de ahorro	
Inversión social estratégica	Uso de capital financiero y humano para proyectos de agenda global y de negocio	+	Participación estratégica y alianzas con sociedad civil	
		+	Contribución financiera y estratégica para el desarrollo de proyectos de impacto	
		+	Aprovechamiento de conocimiento y plataformas al servicio de sociedad civil	
	Voluntariado	+	Aprovechamiento de conocimientos y fortalezas de nuestros colaboradores	
		+	Promoción de la cultura	
		+	Fortalecimiento de la educación	
		-	Afectación a la integridad física de los voluntarios por accidentes o trabajo en zonas de alto riesgo	
		-	Abuso de voluntarios	
		-	Irrespeto a las necesidades sentidas de la comunidad	

Tema estratégico	Subtema	Tipo	Impactos potenciales positivos y negativos a los que responde	Significancia
Desarrollo del Talento Humano	Prácticas laborales justas	-	Incumplimiento de legislación laboral local	
		-	Incumplimiento de estándares internacionales de trabajo	
		-	Violación de derechos humanos de los trabajadores	
		-	Discriminación (en el lugar de trabajo)	
	Atracción y retención del Talento	+	Creación de empleo directo y local de calidad	
		+	Contratación de personas con discapacidad	
		+	Valor agregado a la vida de los colaboradores y sus familias	
		+	Reducción de la pobreza	
		+	Desarrollo de capital humano de los colaboradores	
		+	Balance vida laboral-vida personal	
		+	Diversidad e inclusión	
		+	Equidad de género	
		-	Accidentes y lesiones laborales	
		-	Discriminación (en procesos de contratación)	
		-	Stress de los colaboradores	
		-	Acoso	

Contenido GRI 2.28 Afiliación a asociaciones

Tabla 2.28

Afiliaciones a asociaciones y organizaciones nacionales o internacionales

Guatemala	• Asociación Bancaria de Guatemala, ABG • Cámara Americana de Comercio-Guatemala, Amcham • Cámara de Comercio de Guatemala, CCG • Cámara de Industria Guatemala, CIG • Centro guatemalteco de producción más limpia • Centro para la Acción de la Responsabilidad Social Empresarial, Centrarse • Gremial de recicladores de Guatemala • Guatemala Green Building Council, GGBC • Movilidad Eléctrica en Guatemala, AMEGUA
El Salvador	• Asociación Bancaria Salvadoreña, ABANSA • Asociación Nacional de la Empresa Privada, ANEP • Cámara Americana de Comercio, AMCHAM • Fundación Empresarial para la Acción Social, FUNDEMAS • Cámara de Comercio e Industria de El Salvador, CAMARASAL
Honduras	• Asociación de Administradoras de Fondos de Pensiones y Cesantías de Honduras, ASAFONDOH • Asociación Hondureña de Instituciones Bancarias, AHIBA • Cámara de Comercio Hondureño- Americana, AMCHAM • Cámara de Comercio e Industrias de Cortés, CCIC • Cámara de Comercio e Industrias de Tegucigalpa, CCIT • Consejo Nacional de la Empresa Privada, COHEP • CONFIANZA Sociedad Administradora de Fondos de Garantía Recíproca • Fundación Hondureña de Responsabilidad Social Empresarial, FUNDAHRSE • HONDUFUTURO • Iniciativa de Paridad de Género • Instituto Nacional de Formación Profesional, INFOP • Pacto Global de las Naciones Unidas • Secretaría de Educación
Nicaragua	• Federación Latinoamericana de Bancos, FELABAN • Pacto Global de las Naciones Unidas
Costa Rica	• ADEN International Business School • Alianza Empresarial para el Desarrollo, AED • Alianza para la Acción Climática • Asociación Bancaria Costarricense, ABC • Asociación Costarricense de Operadoras de Pensión, ACOP • Cámara de Bancos e Instituciones Financieras, CBIF • Cámara de Comercio, CCRO • Cámara de Costarricense, Norteamericana de Comercio AMCHAM • Cámara de Industrias de Costa Rica, CICR • Colegio de Ciencias Económicas, CCE • Fundación para la Sostenibilidad y la Equidad, ALIARSE • Horizonte Positivo: Encargada de la Aplicación del Índice de Pobreza Multidimensional Empresarial, IPMe • Instituto Nacional de Aprendizaje, INA • Instituto Centroamericano de Administración de Empresas, INCAE • Instituto Nacional de la Mujer, INAMU • Ministerio de Educación Pública, MEP • Ministerio Economía, Industria y Comercio, MEIC • Pacto Global de las Naciones Unidas • Pride Connection • Protocolo Conducta Empresarial Responsable, SUGESE • Sistema Banca para el Desarrollo, SBD • Unión Costarricense de Cámaras y Asociaciones del sector empresarial privado, UCCAEP
Panamá	• Asociación Bancaria de Panamá • Asociación de responsabilidad social de Panamá, SUMARSE • Asociación Panameña de Corredores y Promotores de Bienes Raíces • Cámara panameña de Comercios e Industrias de Panamá • Cámara Americana de Comercio de Panamá, AMCHAM • Cámara panameña de la construcción, CAPAC • Pacto Global de las Naciones Unidas • Iniciativa de paridad de género del Ministerio de Desarrollo Social • Ministerio de Ambiente, Reduce tu Huella Corporativo
Latam	• Principios de Banca Responsable, PRB • Alianza Bancaria Neto Zero, NZBA • Alianza para la Contabilidad Financiera de Carbono, PCAF • Alianza Financiera para las Mujeres • Principios de Empoderamiento Económico de las Mujeres, WEPs

Contenido GRI 2.30 Negociación colectiva

Tabla 2.30

Convenios de negociación colectiva

Aplica para todas las operaciones de BAC en:Costa Rica, Panamá y Latam

Costa Rica: El 60% de colaboradores forman parte de la Asociación Solidarista interna.

Latam: El 64% de colaboradores forman parte de la Asociación Solidarista interna.

En el caso de los demás países no se cuenta a la fecha con Asociación Solidarista, sin embargo, no se prohíbe su participación.

Contenido GRI 202.1 Presencia en el Mercado

Tabla 202.1

Ratio del salario de categoría inicial estándar por género frente al salario mínimo local

Aplica para todas las operaciones de BAC en: Guatemala, Nicaragua, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Costa Rica, Panamá y Latam:

Actualmente todos los salarios se encuentran por encima del salario mínimo de ley. Excepto un 10% de los colaboradores en Nicaragua a quienes se les paga en función del salario mínimo sin hacer distinción de género, por características y funciones de las posiciones.

El ratio salarial no se asigna por género, se realiza por medio de un análisis de las funciones del puesto tomando en cuenta criterios como: competencias, habilidades, responsabilidades y complejidad del puesto.

Por medio de encuestas de mercado se mide la equidad externa e interna, y se crean y ejecutan propuestas para disminuir las brechas y ser más competitivos en el mercado laboral.

Contenido GRI 207.1, GRI 207.2, GRI 207.3, GRI 207.4 Gestión fiscal

Tabla 207.1, 207.2, 207.3, 207.4

Enfoque, gobernanza, control y gestión de riesgos en materia fiscal

207.1 Descripción del enfoque fiscal

ii. Enfoque sobre cumplimiento normativo: El debido cumplimiento tributario por parte de las entidades del Bac, fue del 100%. Todas nuestras declaraciones se presentaron en tiempo y forma, conforme a la normativa interna de la jurisdicción respectiva donde opera cada una de las entidades del BAC.

Lo anterior se verificó mediante el seguimiento de indicadores mensuales de control de cumplimiento en tiempo y forma, que se llevan a cabo desde la Dirección Regional Financiera en colaboración con las áreas financieras de las entidades del BAC.

iv. Relación entre el enfoque fiscal y las estrategias empresariales y de desarrollo sostenible de la organización: Se verifica el cumplimiento de la estrategia fiscal del Grupo BAC y su contribución para el desarrollo sostenible de las sociedades donde operamos, con el pago efectivo del impuesto sobre la renta del período 2024, por parte de las entidades del BAC, por un monto total de US$ 219.3 MM, con una tasa efectiva del 24.74.[1] este pago fue proporcional, justo y apegado al principio de reserva de ley tributario y de legalidad.

207. 2 Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos

iv. Las entidades del BAC en los países cuentan con un marco de gobernanza fiscal y de control adecuado y efectivo.

Adicionalmente, el BAC somete a todas las entidades a revisión por parte de auditores externos, con lo que se mantiene un adecuado control de cumplimiento tributario y regulatorio.

Finalmente, las áreas de impuestos de la Dirección Regional de Finanzas llevan a cabo controles de indicadores de gestión, de cumplimiento tributario en tiempo y forma, contribuyendo así con los controles implementados internamente por las entidades del país.

Los procesos descritos buscan fortalecer la confianza que tiene el mercado en el BAC.

[1] Es importante destacar que en la Región existen países con tarifas corporativas de Impuesto sobre la Renta diferenciadas, en algunos países la Tasa nominal del ISR corporativo es del 30% (Costa Rica; El Salvador; Honduras & Nicaragua) y en otros del 25% (Guatemala & Panamá), por lo que esto afecta la tasa efectiva total.

207.3 Participación de los grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal

ii. Las entidades financieras del BAC participan en los países en los que operan, en cámaras sectoriales o multisectoriales, para contribuir en el análisis de políticas públicas que puedan afectar la operatividad de las entidades del BAC o afectar a sus clientes, buscando con ello, una adecuada protección y defensa de los intereses del sector y sus clientes.

207.4 Presentación de informes por país

Ingresos procedentes de ventas a terceros: US$ 1,969,376,612

v. Ingresos procedentes de transacciones intragrupo con otras jurisdicciones fiscales: US$

vi. Los beneficios o pérdidas antes de impuestos: La UAII (Utilidad antes de impuestos e intereses) al 31 de diciembre de 2024 fue de: US$ 886,308,790.

vii. Activos tangibles distintos de efectivo y equivalentes de efectivo: US$ 587,664,305

viii. Impuesto sobre el beneficio de las sociedades pagado en efectivo: El impuesto sobre las ganancias (ISR) de las sociedades del BAC del período de 2024 fue: US$ 177,396,976. El impuesto sobre las ganancias pagado en el 2024 corresponde al saldo pendiente por pagar del Impuesto sobre las ganancias generado en el período 2023, adicionado por los pagos parciales de renta realizados durante el 2024 y retenciones de renta realizados durante el 2024.

ix. Impuesto sobre el beneficio de las sociedades acumulados sobre los beneficios o pérdidas: US$ 29,206,271.

x. Los motivos de la diferencia entre el impuesto sobre el beneficio de las sociedades acumulado sobre los beneficios o pérdidas y los impuestos calculados si se aplica el tipo impositivo legal a los beneficios o pérdidas antes de impuestos: Las variaciones en tasas impositivas se deben a las siguientes situaciones:
-Dentro de cada país, las entidades del BAC pueden estar sujetas a diferentes regímenes tributarios según sus ingresos, en los países de la Región, las entidades pequeñas, están sujetas a una tasa impositiva menor que la tasa impositiva corporativa ordinaria.

- Las entidades bancarias realizan inversiones en títulos del Gobierno de la jurisdicción respectiva, estos títulos generan intereses que por lo general no están sujetos a imposición (intereses exentos).

- Al consolidar por estar la entidad holding operativa del BAC International Bank localizada en Panamá, el párrafo 85 de la NIC 12 permite utilizar la tasa impositiva de la entidad consolidante, que en este caso es del 25% - ISR corporativo ordinario de Panamá.
La aplicación de esta disposición genera diferencias entre el gasto de renta reportado a nivel consolidado vs el local.

Desempeño ambiental

Estándares y metodologías utilizados:

La medición de huellas ambientales se realiza utilizando principalmente estándares Internacionalmente reconocidos, los cuales se mencionan a continuación:

Huella de Carbono:
GHG Protocol
ISO 14064-1:2019
INTE B5:2021 (aplica solo en Costa Rica)
INTE B33:2022 (aplica solo en Costa Rica)
Carbono Neutralidad (aplica solo en Costa Rica)

Huella de agua:
ISO 14046:2016

Huella de desechos y residuos:
Carbon Trust para reducir los residuos en los vertederos a cero.

Alcance de la medición

La medición se realiza para todas las operaciones de BAC, en Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Costa Rica, Panamá. BAC Latam se ha incluido en el alcance de gestión de asuntos ambientales, aunque no consitituye parte de los servicios financieros del BAC.

En estas operaciones se priorizaron los emplazamientos sobre los que BAC tiene control operacional y financiero tales como: sucursales y/o agencias, edificios administrativos y de operaciones, estacionamientos, bodegas, data center y consumos eléctricos de ATM y POS. Se excluye de la medición principalmente los siguientes emplazamientos: cajas empresariales, ATM, consultorios médicos, RapiBac y sucursal digital.

	Huella de Carbono		Huella de Agua		Huella de desechos y residuos	
	2023	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**
Cantidad de emplazamientos	441	436	400	436	400	436
%	72%	100%	65%	100%	65%	100%

Contenido GRI 301.1 Materiales

Tabla 301.1

Peso o volumen total de los materiales que se utilizan para producir y empaquetar los principales productos y servicios de la organización durante el período del informe

	Guatemala		El Salvador		Honduras		Nicaragua		Costa Rica		Panama		BAC Latam		Total	
Materiales (toneladas)	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**
1. Materiales no renovables utilizados	4.42	2.39	14.69	19.84	47.34	37.19	27.32	27.98	27.14	18.02	0.62	3.77	1.51	0.83	119.93	110.02
Plásticos varios	1.29	1.34	11.52	0	39.55	28.94	24.63	25.47	27.14	16.24	0.06	2.2	1.51	0.83	102.61	75.02
Plástico PVC	3.13	1.05	2.47	12.63	4.31	4.72	1.91	1.79		1.78	0.56	1.41		0	12.38	23.38
Tintas y toner	0	0	0.69	7.2	3.47	3.54	0.78	0.73		0		0.16		0	4.94	11.63
2. Materiales renovables utilizados	111.13	138.17	139.65	91.8	180.64	187.18	80.32	71.77	301.2	378.53	299.31	51.74	0.05	0.58	898.56	919.77
Cartón varios	2.18	0		0		0	5.83	9.8	5.14	3.51		0		0	13.15	13.31
Papel varios	108.95	138.17	139.65	91.8	180.6	187.14	74.49	61.92	296.06	375.02	299.31	51.74	0.05	0.58	885.37	906.37
Plástico biodegradable (PLA)		0		0	0.04	0.04	0	0.04		0		0		0	0.04	0.08
Total	**115.56**	**140.56**	**154.34**	**111.64**	**227.97**	**224.37**	**107.63**	**99.75**	**328.34**	**396.55**	**299.93**	**55.51**	**1.56**	**1.41**	**1,235.33**	**1,029.79**

Observación: No se cuenta con consumo de calefacción, refrigeración y vapor para fuentes renovables.
Electricidad, calefacción, refrigeración y vapor vendidos no aplica.

Contenido GRI 302.1, GRI 302.2, GRI 302.3, GRI 302.4 Energía

Tabla 302.1

Consumo total de energía dentro de la organización

Consumo de energía (mega julios)	Guatemala		El Salvador		Honduras		Nicaragua		Costa Rica		Panama		BAC Latam		Total	
Fuentes no renovables	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**
Diésel	304.940,14	140,193.28	719.191,60	760,913.62	2.423.245,36	2,697,526.10	736.707,09	2,196,598.58	1.968.547,08	1,867,010.96	403.018,74	401.040,62	25.818,36	24.117,84	6.581.468,37	8,087,401.00
Gasolina	10.015.872,75	11,013,720.93	615.437,75	1,670,623.51	472.988,76	439,340.07	1.520.549,71	191,525.78	41.912,43	318,943.94	266.076,45	311.364,53	6.011.711,71	9.063.155,11	18.944.549,56	23,008,673.87
GLP	0	0	0	0	0	0	0	0	162,296.82	179,661.96	0	0	0	0	162,296.82	179,661.96
Total	**10.320.812,90**	**11,153,914.21**	**1,334,629.35**	**2,431,537.13**	**2.896.234,12**	**3,136,866.17**	**2.257.256,80**	**2,388,124.36**	**2.172.756,33**	**2,365,616.86**	**669.095,19**	**712,405.15**	**6.037.530,07**	**9,087,272.95**	**25.688.314,75**	**31,275,736.83**
Fuentes renovables	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**
Consumo de electricidad																
Renovable	19.555.431,36	21,042,467.54	25.141.094,11	19,729,561.51	22.815.579,63	23,082,136.28	10.866.625,33	11,152,673.44	42.320.798,12	40,987,796.34	16.363.481,75	15,292,937.57	2.635.767,14	2,885,506.78	139.698.777,44	123,020,406.02
No renovable	3.421.067,40	3,981,404.29	3.903.779,74	3,649,286.55	11.439.191,79	11,177,484.62	4.865.337,43	4,767,145.14	8.429,96	8,199.20	4.295.271,44	3,994,704.42	527,26	577.22	27.933.654,98	27,578,801.44
Consumo de electricidad auto-generación	0	747,281.38	4.492.800,00	427,360.32	1.001.306,92	1,766,933.04	715.489,20	1,206,407.65	179.424,00	368,600.76	8.409,72	82,332.26	0	0.00	6.397.429,84	4,598,915.41
Total	**22.976.498,77**	**25,771,153.21**	**29.044.873,86**	**23,806,208.38**	**35.256.078,34**	**36,026,553.94**	**16.447.451,96**	**17,126,226.23**	**42.508.652,08**	**41,364,596.30**	**20.667.162,91**	**19,369,974.25**	**2.636.294,40**	**2,886,084.00**	**174.029.862,26**	**155,198,122.87**
Consumo total de energía dentro de la organización	**22.976.498,76**	**25,023,871.83**	**29.044.873,85**	**23,378,848.06**	**34.254.771,42**	**34,259,620.90**	**15.731.962,76**	**15,919,818.58**	**42.329.228,08**	**40,995,995.54**	**20.658.753,19**	**19,287,641.99**	**2.636.294,40**	**2,886,084.00**	**167.632.382,46**	**161,751,880.90**

Observación: No se cuenta con consumo de calefacción, refrigeración y vapor para fuentes renovables.
Electricidad, calefacción, refrigeración y vapor vendidos no aplica.

Tabla 302.2

Consumo de energía fuera de la organización

	Guatemala		El Salvador		Honduras		Nicaragua		Costa Rica		Panama		BAC Latam		Total	
Consumo de energía (mega julios)	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**
Transporte de materiales	0	0,00	12.808,29	10.172,25	88.957,14	132.747,76	0,00	0,00	70.429,70	78.654,55	64.325,17	68.102,61	0	0	236.520,30	289.677,17
Transporte de productos	1.606.688,30	1.115.909,84	1.241.572,41	844.808,53	3.427.567,14	3.643.845,79	0,00	0,00	729.374,97	602.195,37	171.340,13	171.340,13	0	0	7.176.542,95	6.378.099,66
Transporte de valores	500.392,44	460.733,35	12.647.993,19	20.591.127,75	17.734.757,46	18.553.036,28	11.080.580,00	12.855.807,07	0	0,00	203.487,75	1.054.387,74	0	0	42.167.210,84	53.515.092,19
Transporte de residuos	0	0	0	0	0	0	0	0	158.264,26	179.255,50	0	0	0	0	158.264,26	179.255,50
Traslado de colaboradores	685.953,27	156.116,68	13.630.161,82	17.199.320,85	8.931.784,29	15.932.390,24	12.505.785,12	12.820.287,85	0,00	0	0	0	16.554,91	48.075,79	35.770.239,41	46.156.191,41
Uso de productos arrendados	636.335,74	597.840,37	565.846,64	693.896,80	1.520.954,25	2.142.337,88	930.226,31	1.030.165,91	370,69	772,70	318.880,61	179.932,99	0	0	3.972.614,24	4.644.946,65
Servicios contratados	235.178,07	230.096,86	0,00	0,00	608.577,18	371.562,66	598.037,18	1.370.978,91	1.062.771,85	951.269,16	621.111,28	500.073,48	52.500,96	23.720,37	3.178.176,52	3.447.701,44
Total	**3.664.547,82**	**2.560.697,10**	**28.098.382,35**	**39.339.326,18**	**32.312.597,46**	**40.775.920,61**	**25.114.628,61**	**28.077.239,74**	**2.021.211,47**	**1.812.147,28**	**1.379.144,94**	**1.973.836,95**	**69.055,87**	**71.796,16**	**92.659.568,52**	**114.610.964,02**

Tabla 302.3

Ratio de intensidad energética de la organización

	Guatemala		El Salvador		Honduras		Nicaragua		Costa Rica		Panama		BAC Latam		Total	
Ratio de intensidad energética (mega julios / metros cuadrados: MJ/m2)	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**
Consumo total de combustible dentro de la organización procedente de fuentes no renovables, e incluidos los tipos de combustible utilizados.	221,94	237,2	26,96	50,9	30,15	36,24	82,52	89,47	33,07	35,59	22.49	24.1	751.86	1131.51	79.55	100.21
Consumo total de combustible dentro de la organización a partir de fuentes renovables, e incluidos los tipos de combustible utilizados.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Consumo total de energía dentro de la organización, en julios o múltiplos.	494,09	531,94	586,81	489,35	356,58	395,78	575,13	596,45	644,21	616,84	694.4	652.4	328.30	359.36	519.14	518.26
Consumo total de energía dentro de la organización, en julios o múltiplos.	716,03	769,14	613,78	540,25	386,73	432,02	657,65	685,93	677,28	652,43	716.89	676.5	1,080.16	1,490.87	598.69	618.46
Consumo de energía fuera de la organización, en julios o múltiplos	78,8	41,74	567,69	808,9	336,37	446,31	426,95	1013,35	30,76	27,25	35.64	60.68	8.60	8.94	237.91	354.25
Métrica específica de elegida para calcular la relación (m2)	46.502,83	47.023,19	49.496,08	47.775,08	96.063,53	86.562,04	27.353,67	26.690,80	65.707,40	66.461,26	29,750.65	29,564.20	8,030.13	8,031.13	322,904.30	312,107.71

Tabla 302.4

Reducción del consumo energético

	Guatemala		El Salvador		Honduras		Nicaragua		Costa Rica		Panamá		BAC Latam		Total	
Reducción del consumo energético (mega julios)	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**
Cantidad de reducciones en el consumo de energía logradas como resultado directo de iniciativas de conservación y eficiencia.	335,872.19	258,800	0	134,212.32	128,745.68	1,571,514.60	0	923,794.00	1,936,557.00	2,420,863.00	120,912.77	264,053.00	0	95,751.18	2,522,087.64	5,668,988.10

Tabla 302.5

Reducción del consumo energético de productos y servicios

	Guatemala		El Salvador		Honduras		Nicaragua		Costa Rica		Panamá		BAC Latam		Total	
Reducción del consumo energético (mega julios)	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**
Cantidad de reducciones en el consumo de energía logradas como resultado directo de iniciativas de conservación y eficiencia.	0	0	0	0	0	0	0	123,410.00	0	0	0	0	0	0	0	123,410.00

Observación:
Se incluye indicador 302-5 ya que Nicaragua incluye un proyecto de reducción energética en su cadena de suministros, especificamente en el servicio de entrega de tarjetas

Contenido GRI 303.1, GRI 303.2, GRI 303.3, GRI 303.4, GRI 303.5

Agua y afluentes

Tabla 303.1

Interacción con el agua como recurso compartido

Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Latam

a. Una forma de suministro es mediante la red pública, proveniente de aguas superficiales y pozos. Además, del consumo de agua embotellada y en presentación de bidón o garrafones para asegurar su potabilidad, para clientes y empleados.

b y c. Los principales impactos se asocian a la extracción del recurso, que puede afectar más en algunas comunidades según la disponibilidad del agua de forma local. En BAC capacitamos al personal e implementamos tecnología para la reducción de nuestra huella hídrica mediante acciones de racionamiento sostenible.

Nicaragua
Durante 2023, minimizamos las pérdidas de agua por fuga en tuberías, disminuimos los tiempos de riego por jardinería a través de racionamiento sostenible, logrando reducir nuestro consumo de agua en todos los emplazamientos en un 10%.

Costa Rica

a. Mapeo de la interacción de los emplazamientos con el recurso hídrico mediante el seguimiento de la certificación ISO 14001 que abarca el 68% de nuestras sucursales. Identificamos de dónde proviene el recurso para cada emplazamiento (abastecimiento de la red nacional con AyA), cómo y cuánto se consume, así como la identificación de cómo esta es vertida.

b y c. Identificamos y damos seguimiento a los impactos ambientales ocasionados sobre el recurso hídrico. Además, según el seguimiento de la ISO 14001, realizamos procesos que permiten la definición de iniciativas, metas y objetivos para una gestión eficiente del recurso.

Panamá

a.Obtenida principalmente de servicios públicos de red de agua potable (IDAAN).

Para todas nuestras operaciones, el uso del agua se asocia a consumo humano, así como tareas de limpieza y aseo. Los vertidos son de tipo doméstico, en alcantarillado público, con descarga a río o planta de tratamiento con seguimiento del cumplimiento según legislación nacional.

Tabla 303.2

Gestión de los impactos relacionados con los vertidos del agua

Guatemala

Criterios mínimos de la legislación nacional incluyendo lo establecido en el reglamento de las descargas y reúso de aguas residuales y de la disposición de lodos. Acuerdo Gubernativo No. 236-2006.

El Salvador

Criterios mínimos obtenidos del Wastewater Engineering Treatment and Resource Recovery. Es una guía implementada a lo largo del mundo como una de las principales referencias de calidad de agua.

Honduras

Los criterios se rigen por normativa de aplicación legal, tal como el Reglamento Nacional de descarga y reutilización de aguas residuales.

Nicaragua

Criterios establecidos en el Reglamento para el Vertido de Aguas Residuales.

Costa Rica

Criterios de calidad del vertido de los sistemas de tratamiento bajo control operacional siguiendo los lineamientos nacionales definidos en el Reglamento de Vertido y Reúso de Aguas Residuales N° 33601.

Panamá

Todos los manejos y extracción de aguas, así como los tratamientos de los efluentes respectivos se basan en los establecido en el Reglamento Técnico DGNTI-COPANIT 39-2000.

Latam

Criterios de calidad del vertido de los sistemas de tratamiento bajo control operacional siguiendo los lineamientos nacionales definidos en el Reglamento de Vertido y Reúso de Aguas Residuales N° 33601.

Tabla 303.3

Extracción de agua en todas las zonas y zonas con estrés hídrico

	Guatemala		El Salvador		Honduras		Nicaragua		Costa Rica		Panama		BAC Latam		Total	
Extracción de agua (mega litros)	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**
Extracción total de agua de todas las áreas:																
Agua superficial	0.01	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.01	0
Agua subterranea	15.13	17.86	10.54	0	2.41	2.83	0	0	0	0	0	0	0	0	28.08	20.7
agua producida	0.17	0.05	0.52	0	0.85	1.02	0.1	0.1	0.1	0.1	0.31	0.08	0	0	1.96	1.26
Agua de terceros.	8.29	10.99	58.14	46.71	90.17	75.28	68.34	64.42	68.34	64.42	32.67	17.02	1.26	1.69	300.53	256.6
Total	**23.6**	**28.9**	**69.2**	**46.71**	**93.43**	**79.13**	**68.44**	**64.52**	**68.44**	**64.52**	**32.98**	**17.1**	**1.26**	**1.69**	**330.59**	**278.55**
Extracción total de agua de todas las áreas con estrés hídrico:																
Agua de terceros.	23.43	28.91	68.68	46.71	91.02	79.13	68.34	64.42	38.29	38.8	32.67	17.02	1.26	1.69	323.69	276.52
Total	**23.43**	**28.91**	**68.68**	**46.71**	**91.02**	**79.13**	**68.34**	**64.42**	**38.29**	**38.8**	**32.67**	**17.02**	**1.26**	**1.69**	**323.69**	**276.52**

Observación:
No se identifica el uso de agua superficial, agua subterránea, agua de mar, agua producida para la extracción total de agua.
No se identifica el uso de agua superficial, agua subterránea, agua de mar, agua producida para la extracción total de agua de todas las áreas con estrés hídrico.
No se identifica el uso de extracción total de agua dulce y otras aguas.

Tabla 303.4

Vertido de agua en todas las zonas

	Guatemala		El Salvador		Honduras		Nicaragua		Costa Rica		Panama		BAC Latam		Total	
Vertido de agua (mega litros)	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**
Descarga total de agua a todas las áreas																
Agua superficial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1,01	1,35	1,01	1,35
Agua subterránea	0	0	0	0	0	0	3,59	4,74	0	0	0	0	0	0	3,59	4,74
Agua de terceros	18,69	23,09	46,43	37,11	75,02	61,96	46,64	46,8	33,34	32,51	24,03	13,61	0	0	244,14	215,08
Total	**18,69**	**23,09**	**46,43**	**37,11**	**75,02**	**61,96**	**50,23**	**51,54**	**33,34**	**32,51**	**24,03**	**13,61**	**1,01**	**1,35**	**248,74**	**221,17**

Observación:
No se identifica la descarga de agua de mar, agua dulce y otras aguas.
No se cuenta con la información suficiente para cuantificar cantidad y tipo de vertidos en todos los emplazamientos.

Tabla 303.5

Consumo de agua

	Guatemala		El Salvador		Honduras		Nicaragua		Costa Rica		Panama		BAC Latam		Total	
Consumo de agua (mega litros)	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**
Consumo total de agua de todas las áreas	4,92	5,82	22,77	9,6	18,41	17,17	18,2	12,98	8,33	8,13	8,96	3,49	0,25	0,34	81,84	57,53

Contenido GRI 305.1, GRI 305.2, GRI 305.3, GRI 305.4, GRI 305.5, GRI 305.6

Emisiones

Tabla 305.1

Emisiones directas de GEI Alcance 1

	Guatemala		El Salvador		Honduras		Nicaragua		Costa Rica		Panama		BAC Latam		Total	
Emisiones directas (t CO2e)	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**
Emisiones brutas directas de GEI (Alcance 1) en toneladas métricas de CO2 equivalente.	1.109,65	1.197,23	874,51	828,97	900,9	686,38	2.310,57	309,39	374,42	304,64	1.575,03	1.587,88	500.84	730.83	7,645.92	5,645.39

Observación:
Gases incluidos en el cálculo: CO2, CH4, N2O, HCFC, HFC
Fuente de factores de emisión: IPCC Vol. 2
Tasas del potencial de calentamiento global: Ecoinvent 3.8

Tabla 305.2

Emisiones indirectas de GEI Alcance 2

	Guatemala		El Salvador		Honduras		Nicaragua		Costa Rica		Panama		BAC Latam		Total	
Emisiones directas (t CO2e)	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**
Emisiones brutas de GEI indirectas (Alcance 2) basadas en la ubicación	1.063,89	1.064,39	1.091,20	1.432,94	5.657,71	5.970,62	2.292,78	2.759,87	628,99	1.004,04	2,244.00	1,051.49	39.11	70.47	13,017.69	13,354.60
Emisiones brutas de GEI indirectas (alcance 2) de energía basadas en el mercado	35,4	33,34	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	35.4	33.34

Observación:
Gases incluidos en el cálculo: CO2e
Fuente de factores de emisión: IPCC Vol. 2
Tasas del potencial de calentamiento global: Ecoinvent 3.8

Tabla 305.3

Otras emisiones indirectas GEI Alcance 3

	Guatemala		El Salvador		Honduras		Nicaragua		Costa Rica		Panama		BAC Latam		Total	
Otras emisiones indirectas (t CO2e)	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**
Otras emisiones indirectas brutas de GEI (Alcance 3)	793.06	499.88	2,421.72	3,441.60	3,842.48	4,977.29	2,484.97	2,933.65	203.01	1,288.10	697.44	407.60	176.33	383.03	10,619.01	13,931.15

Observación:
Gases incluidos en el cálculo: CO2, CH4, N2O, HCFC y HFC
Fuente de factores de emisión: IPCC Vol. 2

Tabla 305.4

Intensidad de las emisiones de GEI

	Guatemala		El Salvador		Honduras		Nicaragua		Costa Rica		Panama		BAC Latam		Total	
Ratio de intensidad de emisiones (kg CO2e / m2)	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**
Ratio de intensidad de emisiones de GEI para la organización.	64,56	58.74	88,64	119.38	108,27	134.4	256,74	224.91	18,84	39.63	151,81	103.06	91,17	147.47	778,06	105.62
Emisiones directas	23,86	25.46	17,67	17.35	9,38	7.93	84,47	11.59	5,84	4.58	52,94	53.71	63,84	91	256,53	18.09
Emisiones indirectas por energías	23,64	22.65	22,05	29.99	58,9	68.98	83,82	103.4	9,83	15.11	75,43	35.57	4,98	8.77	278,53	42.9
Otras emisiones indirectas	17,05	10.63	48,93	72.04	40	57.5	88,44	109.91	3,17	19.94	23,44	13.79	22,34	47.69	243	44.64
Métrica específica elegida para calcular la relación (m2)	46.502,83	47,023.19	49.496,08	47,775.08	96.063,53	86,562.04	27.353,67	26,690.80	65.707,40	66,461.26	29.750,65	29,564.20	7.845,00	8,031.13	322.904,30	312,107.71

Tabla 305.5

Reducción en las emisiones de GEI

	Guatemala		El Salvador		Honduras		Nicaragua		Costa Rica		Panama		BAC Latam		Total	
Emisiones de GEI reducidas (t CO2e)	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**
Emisiones de GEI reducidas como resultado directo de iniciativas de reducción	30,07	61.54	0,55	11.76	334,82	286.75	0	238.52	34,43	59.1	403,86	41.02	0	1.42	803,72	688.35
Emisiones del Año base o línea de base, incluyendo la justificación de su elección.	2.966,60	2,966.60	4.387,43	4,387.43	10.401,09	10,401.09	7.084,80	7,084.80	1.206,42	1,206.42	4.516,47	4,516.47	716,27	716.27	31.279,09	31,279.08

Tabla 305.6

Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono

	Guatemala		El Salvador		Honduras		Nicaragua		Costa Rica		Panama		BAC Latam		Total	
Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (t CFC-11)	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**
Producción, importaciones y exportaciones de SAO en toneladas métricas de CFC-11 (triclorofluorometano) equivalente.	1,05	0	5,69	4,67	1,52	0,62	2,13	0	0	0	4,29	1,3	0	0	14,68	6,59

Observación:
Sustancias incluidas en el cálculo: R-22, R134a, R290, R404a, R600a
Fuente de factores de emisión: Reporte de GIZ, Proklima

Contenido GRI 306.1, GRI 306.2, GRI 306.3, GRI 306.4, GRI 306.5 Residuos

Aplica para todas las operaciones de BAC en: Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Costa Rica, Panamá y Latam

De acuerdo con las actividades inherentes a un banco en relación con los desechos se describe lo siguiente:

Sobre el tema de insumos de materiales se presenta un alto consumo de papel y plástico necesarios tanto para uso interno como para la generación de productos bancarios. Estos insumos generan impactos aguas arriba de la organización.

Las actividades que mayoritariamente generan residuos se relacionan con el consumo de productos por parte de los colaboradores y clientes in situ, la producción de tarjetas, actividades administrativas inherentes a la gestión bancaria y las actividades del área de tesorería.

En cuanto a la entrega de productos, también se generan residuos a nivel de clientes; aguas abajo como parte de la cadena de valor de la organización.

Tabla 306.2

Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos

Guatemala
b. Todos los residuos ordinarios generados son recolectados por los gobiernos locales que transportan el material a botaderos o rellenos. El manejo de residuos se rige según el Reglamento del Acuerdo 164-2021. En el caso de los residuos valorizables existen gestores autorizados por ley, que entregan un reporte de manejo y recolección cada vez que realizan una gestión con el banco.

c. Información de generación de residuos es estimada con base en indicadores regionales.

El Salvador
a.Actualmente implementamos acciones para reducir la generación de residuos por documentación: digitalización, capacitación, jornadas de recolección de residuos, campañas de concientización, incrementos en la producción de tarjetas BIO (producidas a partir de PLA), entre otros.

b.Todos los residuos ordinarios generados son recolectados por los gobiernos locales los cuales transportan el material a botaderos o rellenos según corresponda. En el caso de los residuos valorizables existen gestores autorizados por ley, los cuales entregan un reporte de manejo y recolección cada vez que realizan una gestión con BAC.

c. Información de generación de residuos es estimada con base en indicadores regionales.

Honduras
a.La organización ha iniciado el proceso de capacitar a su personal para desarrollar un programa de separación de residuos. No se cuenta con un sistema de medición para todos los emplazamientos, ni contratos con gestores pues se utiliza principalmente servicios de recolección local o privada.

b. Los proveedores para recolección y tratamiento de residuos en los edificios con recolección de valorizables son contratados cumpliendo con la normativa vigente. No contamos con proveedores en todos los emplazamientos, por lo que los residuos son dispuestos con el servicio de recolección municipal, sin la debida trazabilidad.

c. Información de generación de residuos es estimada con base en indicadores regionales.

Nicaragua
b. Todos los residuos ordinarios generados son recolectados por los gobiernos locales, los cuales transportan el material a botaderos o rellenos según corresponda. El manejo de residuos se rige según la “Política Nacional sobre gestión Integral de Residuos Sólidos, decreto ejecutivo N° 47-2005”. En el caso de los residuos valorizables existen gestores autorizados por ley, los cuales entregan un reporte de manejo y recolección cada vez que realizan una gestión con BAC.

c. Información de generación de residuos es estimada con base en indicadores regionales.

Costa Rica
a. BAC Costa Rica cuenta con un enfoque de reducción de residuos. Desde hace años ha trabajado arduamente en la digitalización de procesos para evitar al máximo el uso de papel. Lo anterior considerando las operaciones del área de producción en donde ha enfocado la minimización del uso del papel en la entrega de tarjetas, lo que permite una reducción en la generación de residuos de los clientes.

b. Desde 2022 se firmó un contrato que consiste en la contratación de un proveedor para la recolección y gestión adecuada de sus residuos valorizables. Este proveedor es un gestor autorizado por el Ministerio de Salud de Costa Rica, lo cual permite que el Banco se apegue a la legislación del país. A su vez, el proveedor pesa los residuos según tipo y envía la información mensual al Equipo de Sostenibilidad.

Panamá
Hemos iniciado capacitaciones al personal de separación de residuos. No se cuenta con un sistema de medición para todos los emplazamientos, ni contratos con gestores pues se utiliza principalmente servicios de recolección local o privada; en algunos emplazamientos hemos contratado gestores con registro de pesaje por tipo de residuo. Además, hemos instalado estaciones de separación de residuos valorizables en 17 emplazamientos.

b. Principalmente los residuos ordinarios generados son recolectados por servicios de recolección privada o local, estos últimos transportan el material a botaderos o rellenos según corresponda. El manejo de residuos se rige según la “Ley 276-2021 que regula la gestión integral de residuos sólidos en la República de Panamá”. En el caso de los residuos valorizables existen gestores autorizados por ley, los cuales entregan un reporte de manejo y recolección cada vez que realizan una gestión con BAC.

c. La información asociada a la generación de residuos estimamos con base en indicadores regionales.

Latam
b.Se cuenta con el servicio de recolección y gestión de sus residuos, los cuales son gestionados por gestores autorizados por el Ministerio de Salud de Costa Rica, según legislación del país. La Administración de Plaza Roble pesa los residuos según tipo y envía la información mensual para su correspondiente respaldo.

Tabla 306.3

Residuos generados en toneladas métricas

	Guatemala		El Salvador		Honduras		Nicaragua		Costa Rica		Panama		BAC Latam		Total	
Residuos generados (toneladas)	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**
Peso total de los residuos generados en toneladas métricas	**274,42**	**976,51**	**128,89**	**149,52**	**396,51**	**377.16**	**195,22**	**160,87**	**889,71**	**943,05**	**197,9**	**139,51**	**13,65**	**9,96**	**2.096,31**	**2,756.58**
Residuos ordinarios	116,68	86,75	71,47	79,27	237,94	314.25	77,91	79,54	727,88	702,58	93,66	79,42	5,81	7,36	1.331,34	1,349.17
Residuos valorizados	13,04	851,08	57,39	70,25	150,1	62.29	109,46	73,3	75,27	153,72	91,56	41,08	7,85	2,6	504,67	1,254.32
Residuos especiales	144,65	38,64	0	0	8,45	0.59	7,84	8,04	86,44	86,59	12,69	19,01	0	0	260,07	152.87
Residuos peligrosos	0,05	0,04	0,03	0	0,02	0.03	0	0	0,12	0,16	0	0	0	0	0,24	0.23

Tabla 306.4

Residuos no destinados a eliminación

	Guatemala		El Salvador		Honduras		Nicaragua		Costa Rica		Panama		BAC Latam		Total	
Residuos no destinados a eliminación (toneladas)	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**
Peso total de los residuos no destinados a eliminación																
Orgánico	0.36	1.66	0	0	0	0	0	0	0	23.39	0	0	0	0.01	0.36	25.05
Plásticos	0	0	0	0.34	0.07	0.6	0	0	0	49.3	2.09	0.41	0.59	0.19	2.75	50.84
Tarjetas PVC	0	0	0	0	0	0.12	0	0.07	0.06	0.87	0	0	0	0	0.06	1.06
Aluminio y tetra	0.07	0.31	0	0	0	0	0	0	0	0.97	0.16	0.29	0	0.03	0.23	1.6
Papel y cartón	9.29	15.89	0	0	47.02	27.56	40.78	3.08	30.54	42.89	6.69	3.38	1.53	0.5	135.84	93.31
Vidrio	0	0	0	0	0.1	0.05	0	0	0	1.13	1.03	0.23	0	0	1.13	1.41
Valorizable mixto	3.18	6.73	0.26	0	0.2	0	0	0	26.15	0	0	0	0.03	0	29.81	6.73
Especiales	133.92	2	0	0	6.97	0.61	0	0	23.68	40.68	0.18	0	0	0	164.75	43.29
Electrónico	10.73	2.1	0	0	8.45	0.59	0	0	59.81	81.07	12.69	19.01	0	0	91.67	102.77
Total	**157.55**	**28.69**	**0.26**	**0.34**	**62.81**	**29.53**	**40.78**	**3.15**	**140.24**	**240.3**	**22.84**	**23.32**	**2.15**	**0.73**	**426.6**	**326.06**
Peso total de los residuos peligrosos no destinados a eliminación																
Otras operaciones de recuperación	0.36	1.66	0	0	0.02	0.03	0	0	0	23.39	0	0	0	0	0.21	0.23
Peso total de los residuos no peligrosos no destinados a eliminación																
Fuera del sitio.	157.6	28.74	0.29	0.34	0	0	40.78	3.15	140.35	240.46	22.84	23.32	0	0	0	0
Reciclaje;	157.18	27.04	0.26	0.34	62.8	29.53	40.78	3.15	140.24	216.92	22.84	23.32	2.14	0.71	426.24	301.01
Otras operaciones de recuperación.	0.36	1.66	0	0	0	0	0	0	0	23.39	0	0	0	0.01	0.36	25.06
Total	**315.5**	**59.1**	**0.55**	**0.68**	**62.82**	**29.56**	**81.56**	**6.3**	**280.59**	**504.16**	**45.68**	**46.64**	**2.14**	**0.72**	**426.6**	**326.07**
Desglose del peso total en toneladas métricas de residuos peligrosos y de residuos no peligrosos desviados de la eliminación																
Fuera del sitio.	157.6	28.74	57.42	0.29	0.34	62.83	29.56	40.78	140.35	240.46	22.84	23.32	2.14	0.72	426.82	326.29

Tabla 306.5

Residuos destinados a la eliminación

	Guatemala		El Salvador		Honduras		Nicaragua		Costa Rica		Panama		BAC Latam		Total	
Residuos destinados a la eliminación	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**
Residuos destinados a disposición:																
Residuos ordinarios	116,68	86,75	71,47	79,27	237,94	314.25	77,91	79,54	727,88	702,58	93,66	79,42	5,81	7,36	1,331.35	1,349.17
Residuos valorizados	0	825,9	57,13	69,91	95,75	33.36	68,69	70,15	18,52	0	81,4	36,75	5,71	1,88	327.20	1,037.95
Residuos especiales	0	35,12	0	0	0	0	7,84	8,04	2,95	0	0	0	0	0	10,79	43.16
Residuos peligrosos	0	0	0	0	0	0	0	0	0,01	0	0	0	0	0	0.01	0,00
Total	**116,68**	**947,77**	**128,6**	**149,18**	**333,69**	**347.61**	**154,44**	**157,73**	**749,36**	**702,58**	**175,06**	**116,17**	**11,52**	**9,24**	**1,669.35**	**2,430.28**
Residuos no peligrosos destinados a eliminación:																
Incineración (con recuperación de energía)	0,15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,02	0	0	0.15	0.02
Incineración (sin recuperación de energía)	0	0	0	0	60.48	0	0	0	0	0	0	0	0	0	60.48	0
Incineración de residuos ordinarios Sin recuperación de energía	0	0	0	0	41.5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Incineración de residuos valorizables Sin recuperación de energía	0	0	0	0	18.98	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Traslado a un vertedero	116.53	947,77	128,6	149,19	273.2	347.61	154,44	157,72	749,36	702,58	175,06	116,15	11,51	9,24	1,608.71	2,430.26
Total	**116.68**	**947,77**	**128,6**	**149,19**	**333.68**	**347.61**	**154,44**	**157,72**	**749,36**	**702,58**	**175,06**	**116,17**	**11,51**	**9,24**	**1,669.34**	**2,430.26**
Peso total de los residuos peligrosos y no peligrosos destinados a disposición:																
Fuera del sitio.																
No peligrosos	116,68	947,77	128,6	149,19	333,69	347.61	154,44	157,72	749,36	702,58	175,06	116,16	11.51	9.24	1,669.34	2,430.27
Total	**116,68**	**947,77**	**128,6**	**149,19**	**333,69**	**347.61**	**154,44**	**157,72**	**749,36**	**702,58**	**175,06**	**116,16**	**11.51**	**9.24**	**1,669.34**	**2,430.27**

La divulgación de asuntos sociales se realiza para todas las operaciones de BAC, en Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Costa Rica, Panamá. BAC Latam se ha incluido en el alcance de gestión de asuntos sociales, aunque no consitituye parte de los servicios financieros del BAC.

Contenido GRI 401.1, GRI 401.2, GRI 401.3

Desempeño Social - Empleo

Tabla 401.1a

Nuevas contrataciones de empleados

	Guatemala				El Salvador				Honduras				Nicaragua				Costa Rica				Panama				BAC Latam				Total			
	2023		2024		2023		2024		2023		2024		2023		2024		2023		2024		2023		2024		2023		2024		2023		2024	
Generación	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.
Baby Boomer	2		0	1	3	1	0	0	1	1	1	0	1		0	0			0	1	1	1	0	0		3	0	2	8	5	1	4
Generación X	13	8	7	12	14	14	6	8	8	8	10	7	2	9	2	5	11	10	5	13	12	14	10	10	6	8	2	6	66	69	42	61
Generación Y	85	89	70	66	71	59	61	48	75	75	81	60	47	48	20	30	73	69	57	67	96	71	89	50	22	23	27	37	469	403	405	358
Generación Z	351	263	279	252	146	83	140	90	193	193	333	265	178	152	194	119	279	184	230	175	154	112	146	121	81	72	75	101	1382	1017	1397	1123
Tasa de contratación	51%	49%	19%	22%	55%	45%	16%	16%	53%	53%	19%	22%	49%	51%	19%	16%	54%	46%	10%	11%	40%	60%	16%	20%	46%	54%	15%	15%	54%	55%	16%	17%

Tabla 401.1b

Tasa de rotación

Guatemala		El Salvador		Honduras		Nicaragua		Costa Rica		Panama		BAC Latam	
2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
22.83%	20,9%	16.81%	15,6%	10.76%	12,9%	19.13%	16,4%	10.70%	9,8%	18.89%	9,4%	21.61%	7,6%

Tabla 401.2

Prestaciones para los empleados tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales

Guatemala
No se cuentan con colaboradores de tiempo parcial

El Salvador
Días libres
Seguros médicos
Bonos

Honduras
Días libres
Beneficios flex
Bonos
Aquellos que impliquen requisitos de antigüedad organizacional

Nicaragua
Afiliación al fondo o plan de ahorro en el cual el colaborador y el empleador realiza una aportación
Descuentos en comercios afiliados
Disposición de un área de enfermería en el cual brindan acompañamiento y préstamo de equipos a colaboradores
Participación accionaria
Pólizas de vida

Costa Rica
Ningún beneficio aplica para temporales

Panamá
Bonificación por desempeño
Tasa de Colaborador en Productos (TC, PP, Auto, Hipotecas)
Crédito de computadora, lentes, celular, becas escolares para hijos
Aguinaldo

Latam
Seguro de vida
Seguro médicos
Participación accionaria
Días libres
Planes de pensión

Tabla 401.3 a, b

Empleados que han tenido derecho a permiso parental

	Guatemala		El Salvador		Honduras		Nicaragua		Costa Rica		Panama		BAC Latam		Total	
Género	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**
Femenino	101	118	71	41	91	97	54	40	92	89	77	64	17	7	503	456
Masculino	10	42	5	25	13	55	7	17	53	68	7	19	15	15	110	241
Total	111	160	76	66	104	152	61	57	145	157	84	83	32	22	613	697

Observación: El 100% de los empleados que han tenido derecho a permiso parental se han acogido a este.
Fuente: Sistema Organizacional Success Factors

Tabla 401.3 c

Empleados que han regresado al trabajo en el periodo objeto del informe después de terminar el permiso parental

		Guatemala		El Salvador		Honduras		Nicaragua		Costa Rica		Panama		BAC Latam	
	Género	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**
Tasa de regreso	**Tasa Femenino**	92,08%	94,9%	83,10%	100,0%	91,21%	99,0%	88,89%	95,0%	94,57%	97,8%	72,73%	100,0%	100%	100,0%
	Tasa Masculino	100%	100,0%	100%	100,0%	100%	100,0%	100%	100,0%	86,79%	100,0%	100%	100,0%	100%	100,0%
	Tasa Total	96,04%	96,25%	91,55%	100,00%	95,60%	98,03%	94,44%	96,49%	90,68%	98,73%	86,36%	98,80%	100%	100,00%
Tasa de retención	**Tasa Femenino**	41,07%	91,1%	32,43%	100,0%	21,28%	92,7%	42,59%	89,5%	13,43%	97,7%	21,43%	95,3%	0%	100,0%
	Tasa Masculino	34,80%	78,6%	28,60%	88,0%	16,70%	92,5%	20,00%	94,1%	22,70%	97,1%	28,60%	94,4%	0%	100,0%
	Tasa Total	39,24%	87,7%	31,03%	95,5%	19,48%	92,6%	28,60%	90,9%	15,73%	97,4%	24,29%	95,1%	0%	100,0%

Observación 2024: Fuente: Sistema Organizacional Success Factors

Tabla 401.3 d Pendiente 12 meses después

Empleados que han regresado al trabajo en el periodo objeto del informe después de terminar el permiso parental

	Guatemala		El Salvador		Honduras		Nicaragua		Costa Rica		Panama		BAC Latam		Total	
Género	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**
Femenino	93	102	59	41	83	89	48	34	87	85	56	61	17	7	443	419
Masculino	10	33	5	22	13	49	7	16	46	66	7	17	15	15	103	218
Total	103	135	64	63	96	138	55	50	133	151	63	78	32	22	546	637

Tabla 401.3 e

Empleados que han regresado al trabajo en el periodo objeto del informe después de terminar el permiso parental

	Guatemala		El Salvador		Honduras		Nicaragua		Costa Rica		Panama		BAC Latam		Total	
Género	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**
Femenino	93	112	59	41	83	96	48	38	87	87	56	64	17	7	443	445
Masculino	10	42	5	25	13	53	7	17	46	68	7	18	15	15	103	238
Total	103	154	64	66	96	149	55	55	133	155	63	82	32	22	546	683

Observación: El 97"% de los empleados regresaron posterior al permiso parental. Fuente: Sistema Organizacional Success Factors

Contenido GRI 402.1 Relaciones Trabajador-Empresa

Tabla 402.1

Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales

Aplica para todas las operaciones de BAC en: Guatemala, Nicaragua, El Salvador, Honduras, Costa Rica, Panamá y Latam:

1. Cambios en los contratos de trabajo o addendum, sobre condiciones de domicilio laboral, jornadas, etc que tienen un plazo de 4 semanas.
2. Cambios en la aplicación de pagos, ejecución de planillas entre otras que realiza el Shared Services y quienes tienen la responsabilidad de informar en plazos tolerables en dependiente del tema.

Contenido GRI 403.1, 403.2, 403.3, 403.4, 403.5, 403.6, 403.7, 403.8, 403.9, 403.10

Relaciones Trabajador-Empresa

Tabla 403.1

Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo

a. i. Si el sistema se ha puesto en marcha por requerimientos legales y, en tal caso, una lista de dichos requerimientos

Guatemala
- Reglamento de salud y seguridad ocupacional (A. G. 229-2014 y sus reformas)
- Reglamento para la Constitución, Organización y Funcionamiento de los Comités Bipartitos de Salud y Seguridad Ocupacional (MINTRAB Acuerdo Ministerial 486-2023)

El Salvador
- Reglamento general de medidas preventivas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales NSTSS-053-04
- Título V del Código del trabajo y sus reformas decreto número 189
- Reglamento general de la Ley de seguridad social
- Ley de Bomberos de la República de Honduras decreto 56-2019.

Nicaragua
- Ley No. 618 Ley general de higiene y seguridad del trabajo
- Reglamento de la Ley general de higiene y seguridad del trabajo, Decreto No. 96-2007

Costa Rica
- Ley 1860: Ley orgánica Ministerio Trabajo y Seguridad Social
- Ley No. 6727 Ley sobre riesgos del trabajo
- Ley No. 17 Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social CCSS
- Ley General de la Salud
- Decreto 39408 Reglamento Comisiones y Oficinas de Salud Ocupacional
- Reglamento Nacional de Protección contra Incendios. Versión 2020
- Reglamento sistema de atención en salud de medicina de empresa .
- Reglamento general de seguridad e higiene de trabajo.
- Decreto Nº 41080-MTSS-S Reglamento de condiciones para las salas de lactancia materna en los centros de trabajo

Panamá
- Libro II del Código de trabajo sección de higiene y seguridad en el trabajo (Articulo 282 – 290)
- Resolución de la Caja de Seguro Social Nº 41,039-2009-J.D. de 26 de enero de 2009 – Reglamento

Latam
- Ley 1860: Ley orgánica Ministerio Trabajo y Seguridad Social
- Ley No. 6727 Ley sobre riesgos del trabajo
- Ley No. 17 Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social CCSS
- Ley General de la Salud
- Decreto 39408 Reglamento Comisiones y Oficinas de Salud Ocupacional
- Reglamento Nacional de Protección contra Incendios. Versión 2020
- Reglamento sistema de atención en salud de medicina de empresa .
- Reglamento general de seguridad e higiene de trabajo.
- Decreto Nº 41080-MTSS-S Reglamento de condiciones para las salas de lactancia materna en los centros de trabajo

a. ii. Si el sistema se ha implementado con base en estándares/directrices reconocidos de sistema de gestión o gestión de riesgos y, en tal caso, la lista de dichos estándares/directrices.

Para todos los países, excepto Nicaragua, el sistema gestión de salud y seguridad en el trabajo está basado en la norma ISO 45001. La compañía no se encuentra certificada, pero se implementan las buenas prácticas de la norma.

En BAC Nicaragua, todas las acciones relacionadas al Sistema de Gestión de SST se basan en la ley no. 618 ley general de higiene y seguridad del trabajo

b. Descripción del alcance de los trabajadores, las actividades y los lugares de trabajo cubiertos por el sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo y una explicación de si algún trabajador, actividad o lugar de trabajo no está cubierto por dicho sistema y el motivo para ello.

En todos los países: el alcance del Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el trabajo abarca los procesos, productos y servicios ejecutados de BAC, así como todos nuestros colaboradores que ejercen sus laborares en nuestras instalaciones y en teletrabajo, incorporando contratistas, pasantes, clientes, proveedores y visitantes.

Tabla 403.2

Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes

a.i.Cómo garantiza la organización la calidad de estos procesos, incluidas las competencias de las personas que los llevan a cabo;

Guatemala
- Se realizada una Matriz IPERC (Identificación de Peligros,
- Se cuenta con Comités Bipartitos y Monitores de Salud y Seguridad en el trabajo inscritos en el Ministerio de Trabajo, el personal designado por unidad funcional es capacitado durante el año para el cumplimiento del requisito

El Salvador
- Se cuenta con un procedimiento para la identificación de peligros, evaluación de riesgos y la determinación de controles.
- El Comité de Salud y Seguridad en el trabajo son responsables de identificar condiciones de riesgo en los diferentes lugares de trabajo y los reportan directamente al SYSO para establecer planes de acción.
- Se realizan inspecciones mensuales en los diferentes centros de trabajo de la organización por parte del SYSO para identificar diversas situaciones de peligro.

Honduras
- Se realizan inspecciones preventivas de seguridad y salud en edificios y en áreas de trabajo, posteriormente se elabora un informe con los hallazgos identificados
- El personal de Salud y Seguridad en el trabajo requiere experiencia y un nivel de formación universitaria en el área de Ingeniería y formación específica en seguridad y salud ocupacional.

Nicaragua
- Se cuenta con un mapa y matriz de riesgos donde se detallan las categorías y medidas preventivas con acciones requeridas.

Costa Rica
- Se cuenta con un procedimiento para la identificación de peligros, evaluación de riesgos y la determinación de controles.
- Anualmente se realiza la actualización aplicando herramientas que se han definido, de esta manera se implementan planes de acción para mitigar y controlar los riesgos.
- El encargado del área de Seguridad y Salud en el Trabajo requiere un nivel

Panamá
- Anualmente se realizan inspecciones preventivas de seguridad y salud
- Posteriormente se elabora un informe con los hallazgos con el objetivo de establecer un plan para dar seguimiento y solución a las brechas identificadas.

Latam
- Se cuenta con un procedimiento para la identificación de peligros, evaluación de riesgos y la determinación de controles.
- Anualmente se realiza la actualización aplicando herramientas que se han definido, de esta manera se implementan planes de acción para mitigar y controlar los riesgos.
- El encargado del área de Seguridad y Salud en el Trabajo requiere un nivel

Observación:Todos los países realizan priorizan sus planes de acción, trabajando primero lo más crítico.

a.ii. Cómo se usan los resultados de estos procesos para evaluar y mejorar de forma continua el sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.

En BAC la identificación de los peligros y evaluación de los riesgos deben ser actualizados y revisados de forma periódica para establecer, implementar y mantener el sistema de Salud y Seguridad en el trabajo . La implementación de controles para la prevención de riesgos y el cumplimiento con los requisitos legales se supervisa por medio de comités e instancias internas en caso de incumplimientos

b. Descripción de los procesos que siguen los trabajadores que quieren notificar peligros o situaciones de peligro laborales, así como una explicación de cómo se protege a los trabajadores frente a posibles represalias

En todas las operaciones de BAC, los colaboradores pueden notificar peligros o situaciones de peligro laborales de forma inmediata al encargado del área de Salud y Seguridad en el Trabajo, si la persona no se encuentra disponible, puede noticiarle a su jefatura, a Talento y Cultura o a la Comisión de Salud y Seguridad en el Trabajo. Al ingresar este tipo de notificaciones, la persona encargada del área de Salud y Seguridad en el Trabajo realizará una inspección para identificar el peligro y efectuar su plan de acción para eliminar el riesgo de una lesión.

En caso de que los requerimientos no puedan ser resueltos de inmediato, se discutirán en la comisión que sesiona mensualmente o extraordinariamente cuando se considere necesario, garantizando a los trabajadores total transparencia y protección.

En BAC, los canales de denuncia para los colaboradores garantizan la confidencialidad y las no represalias.

c.Descripción de las políticas y procesos que deben seguir los trabajadores que quieran retirarse de situaciones laborales que consideren que pueden provocar lesiones, dolencias o enfermedades, así como una explicación de cómo se protege a dichos trabajadores frente a posibles represalias.

En todos los países los colaboradores pueden comunicarse para notificar de la situación directamente al área de Salud y Seguridad en el Trabajo, también, comunicarse con la jefatura, con los socios de negocio (HRBP´s) de Talento y Cultura, comisión o comités de Salud Ocupacional. Es importante recalcar que todo colaborador (a) pueden retirarse de sus labores cuando consideren que son peligrosas y ponen en peligro su salud y vida, deben esperar a que la persona encargada del área de Salud y Seguridad en el Trabajo pueda efectuar la inspección solicitada para asegurar que la zona de trabajo es segura.

En BAC, los canales de denuncia para los colaboradores garantizan la confidencialidad y las no represalias.

d.Descripción de los procesos empleados para investigar incidentes laborales, incluidos los procesos de identificación de peligros y evaluación de riesgos relacionados con los incidentes para determinar las acciones correctivas mediante la jerarquía de control y para determinar las mejoras necesarias del sistema de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo.

En todos los países los incidentes laborales son investigados por el área de Salud y Seguridad en el Trabajo, Talento y Cultura, los comités de Salud Ocupacional en conjunto con la jefatura del o los colaboradores involucrados y testigos. Primero se realizan entrevistas a los testigos y/o se documentan otro tipo de pruebas, luego se determinan las causas raíz que produjeron el incidente y se elabora un plan de acción con las medidas correctivas y preventivas basadas en la jerarquía de control de riesgos, para evitar la repetición del incidente.

Tabla 403.3

Servicios de salud en el trabajo

a. Descripción de las funciones de los servicios de salud en el trabajo que contribuyen a la identificación y eliminación de peligros y la minimización de riesgos, así como una explicación de cómo garantiza la organización la calidad de dichos servicios y facilita el acceso de los trabajadores a los mismos.

Guatemala
- Cínica médica en los 4 edificios de oficinas principales, el médico realiza informe mensual que incluye recomendaciones para minimizar riesgos que se revisan en el Comité de Salud y Seguridad en el trabajo del edificio.
- Asistencia médica virtual a través del seguro médico.

El Salvador
- Clínica empresarial: servicios de médico general, ginecología, nutrición y psicología, los representantes de estas áreas realizan sesiones periódicas en conjunto con el encargado de Salud y Seguridad en el trabajo y de bienestar y experiencia, para revisar estadísticas y proponer medidas de control.
- Charlas preventivas por medio de entes reguladores externos (ISSS) relacionadas a riesgos a temas de salud y riesgos psicosociales en diversas ubicaciones de la organización.
- Programas de acondicionamiento físico y salud mental con evaluaciones previas de los colaboradores y un seguimiento continuo para prevenir riesgos derivados de las actividades laborales.

Honduras
- Cuentan con 7 clínicas internas en edificios principales para colaboradores permanentes, *outsourcing*, proveedores.
- Clínica médica virtual para atención de colaboradores permanentes y *outsourcing*.
- Clínicas externas para colaboradores permanentes y *outsourcing*.
- Proveedores de apoyo emocional para referir casos con una situación de apoyo emocional.
- El personal médico de clínicas internas y asistencia médica virtual reportan a Bienestar Integral acciones, recomendaciones o casos de salud identificados.
- El proveedor GEA Honduras de clínicas externas está facultado para reportar a Bienestar Integral casos, patologías o enfermedades atendidas en clínicas externas

Nicaragua
- 1 consultorio atendido por una especialista en salud y bienestar quien da seguimiento a colaboradores con afecciones respiratorias y coordina actividades del programa de salud: chequeos médicos, jornadas de vacunación, donación de sangre, aplicación de inyección, toma de presión, curaciones, nebulización y servicios de primeros auxilios según la gravedad al personal que lo requiera, coordina la entrega y abastecimiento de los medicamentos en los botiquines de cada área y de igual forma se apoya con enlaces de salud que han sido seleccionado en cada área.
- Se brinda seguimiento a los colaboradores que hayan sufrido una incapacidad ya sea por riesgo profesional o enfermedad común. De esta forma BAC Nicaragua cumple las normativas, resoluciones e instructivos correspondientes, para velar por la salud y seguridad de los colaboradores, en coordinación con las instituciones respectivas según la materia, procurando la gestión preventiva de los riesgos laborales a través de procedimientos para la evaluación salud de los trabajadores.

Costa Rica
- 3 consultorios médicos que brindan servicios de prevención, promoción de la salud y servicios de medicina correctiva para todo el personal. El servicio médico se comunica con el área de Seguridad y Salud en el trabajo para informar y tomar acciones en función de prevenir o mitigar los riesgos laborales que ocasionan las dolencias y enfermedades de los colaboradores.
- Se ofrece el servicio médico virtual.
- A través del seguro privado que le brindamos a los colaboradores tenemos diferentes opciones para tener acceso al médico general.

Panamá
- 2 clínicas y 1 consultorio médico que brindan servicios en sitio y virtual para la prevención, promoción de la salud y servicios de medicina correctiva para todo el personal.
- El servicio médico se comunica con el encargado de Bienestar para informar y tomar acciones en función de prevenir o mitigar los riesgos laborales que ocasionan las dolencias y enfermedades de los colaboradores

Latam
- 3 consultorios médicos que brindan servicios de prevención, promoción de la salud y servicios de medicina correctiva para todo el personal. El servicio médico se comunica con el área de Seguridad y Salud en el trabajo para informar y tomar acciones en función de prevenir o mitigar los riesgos laborales que ocasionan las dolencias y enfermedades de los colaboradores.
- Se ofrece el servicio médico virtual.
- A través del seguro privado que le brindamos a los colaboradores tenemos diferentes opciones para tener acceso al médico general.

Tabla 403.4

Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo

a. Descripción de los procesos de participación y consulta de los trabajadores para el desarrollo, la aplicación y la evaluación del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo, así como la provisión de acceso y la comunicación a los trabajadores de la información relevante sobre salud y seguridad en el trabajo.

Guatemala
- Comités Bipartitos de Salud y Seguridad en el trabajo en las sedes con más de 10 empleados, en donde la mitad de los miembros representa a los trabajadores y aportan
- sus opiniones respecto a preocupaciones o temas de interés.
- La comunicación se emite a través de los canales de comunicación interna: Outlook, Yammer, grupos de WhatsApp y Facebook.

El Salvador
- Comité Salud y Seguridad en el trabajo, que incluye un delegado de prevención en cada lugar de trabajo, son conformados por un 50% de la parte empleadora y un 50% de la parte trabajadora, con participación en el planteamiento de medidas correctivas y preventivas, evaluadas por jefaturas y el responsable de Salud y Seguridad en BAC.
- La comunicación de Salud y Seguridad se emite por medio de los canales de comunicación interna a definido, a los cuales todo el personal tiene acceso.

Honduras
- Comisión Mixta de Higiene y Seguridad en el Trabajo conformada por diferentes miembros a nivel de la organización con representación del empleador y trabajadores.
- Comité de continuidad y crisis conformado por representantes de diferentes áreas de la organización.
- La comunicación de Salud y Seguridad se emite por medio de los canales de comunicación interna (gente BAC, Yammer, Teams, mensajes de texto).

Nicaragua
- Comisión mixta que se encuentra conformada por miembros que representan al empleador y miembros que representan a los colaboradores.

Costa Rica
- Comisión de Salud y Seguridad en el trabajo que se encuentra conformada por miembros que representan al empleador y miembros que representan a los colaboradores.
- La comunicación de Salud y Seguridad se emite por medio de los canales que el departamento de comunicación interna a definido, a los cuales todo el personal tiene acceso.

Panamá
- Se cuenta con un comité de seguridad y salud en el trabajo.
- Plan de comunicación a través de representantes de áreas como los brigadistas, y Programa de Prevención Sistema de Gestión Salud y Seguridad en el trabajo.

Latam
- Comisión de Salud y Seguridad en el trabajo que se encuentra conformada por miembros que representan al empleador y miembros que representan a los colaboradores.
- La comunicación de Salud y Seguridad se emite por medio de los canales que el departamento de comunicación interna a definido, a los cuales todo el personal tiene acceso.

b. Si existe algún comité formal trabajadores-empresa sobre salud y seguridad, una descripción de sus responsabilidades, la frecuencia de las reuniones, la autoridad de toma de decisiones y si hay trabajadores que no están representados en dicho comité; si ese fuera el caso, el motivo por el que esto ocurre.

Guatemala
- Descripción de sus responsabilidades:
- Garantizar y ofrecer formas de participación activa y protagónica a empleadores y trabajadores
- Promover la salud y seguridad en los lugares de trabajo
- Garantizar a todos los trabajadores condiciones de salud, seguridad y bienestar en el ambiente de trabajo
- Participar en la elaboración, aprobación, puesta en práctica y evaluación del programa y Política de Salud y Seguridad en el trabajo
- Frecuencia de las reuniones: Mensual
- La autoridad de toma de decisiones:
- Se rige por el Reglamento Interior de Trabajo. Los temas tratados y acuerdos tomados quedan plasmados en el libro de actas de cada Comité.
- Representación:
- Los comités son bipartitos, constituidos por igual número de representantes del empleador y de los trabajadores

El Salvador

Los Comités de Salud y Seguridad en el trabajo establecidos en cada centro de trabajo tienen las siguientes funciones:
-Participar en la elaboración, evaluación y puesta en marcha de la política y programa de gestión de prevención de riesgos ocupacionales de la empresa.
-Promover iniciativas sobre procedimientos para la efectiva prevención de Riesgos
-Investigar objetivamente las causas que motivaron los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales
-Proponer al empleador, la adopción de medidas de carácter preventivo
-Instruir a los trabajadores sobre los riesgos propios de la actividad laboral, observando las acciones inseguras y recomendando métodos para superarlas.
-Inspeccionar periódicamente los sitios de trabajo con el objeto de detectar las condiciones físicas y mecánicas inseguras

Honduras
- Funciones y responsabilidades:
- Vigilar por el cumplimiento de las medidas de higiene y seguridad y demás normas relativas a la salud y seguridad de los trabajadores.
- Realizar recorridos por los edificios, instalaciones y equipos del centro de trabajo, a fin de verificar las condiciones de seguridad y salud.
- Participar en los programas de salud y seguridad en el trabajo que se estén realizando en la organización.
- Investigar y analizar las causas de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales y proponer las medidas de prevención necesarias.
- Informar sobre las actividades desarrolladas en Seguridad y Salud en el trabajo.
- Vigilar el suministro del equipo de protección personal a los trabajadores, revisando el uso adecuado con el propósito de prevenir el riesgo en cualquier actividad laboral.
- Velar por que todos los trabajadores reciban información sobre seguridad y salud en el trabajo
- Promover la divulgación y propaganda sobre salud y seguridad en el trabajo.
- Participar activamente en las reuniones mensuales de la Comisión Mixta de Higiene y Seguridad.
- Las reuniones se realizan de forma mensual y en el caso de ser necesario se hará de forma extraordinaria.

Nicaragua
- Funciones y responsabilidades establecidas para la comisión de salud ocupacional:
- Colaborar en la vigilancia y controlar el cumplimiento de las disposiciones que se adopten en materia de prevención de riesgos laborales.
- Proponer la adopción de medidas preventivas, para mitigar riesgos laborales.
- Promover y fomentar la cooperación de los trabajadores en la ejecución de las medidas de protección propuestas.
- El comité se rige por el Reglamento Interno de Funcionamiento de la
- Comisión Mixta de Higiene y Seguridad del Trabajo, las sesiones se llevan a cabo de forma mensual y está conformado por: 50% representantes de colaboradores y 50% en representación a la empresa.
- Se realizan recorridos de Inspección periódicamente a las áreas de trabajo con el objeto de detectar las condiciones físicas y mecánicas inseguras

Costa Rica
- La comisión que fue mencionada anteriormente tiene las siguientes funciones y responsabilidades:
- Inspeccionar las instalaciones a fin de verificar sus condiciones de seguridad e higiene.
- Promover el conocimiento de los reglamentos, instructivos, circulares, avisos y, en general, cualquier material relativo a la salud ocupacional.
- Informar a los trabajadores acerca de las causas que provocan riesgos del trabajo y de las medidas preventivas recomendadas y adoptadas.
- Velar porque en el trabajo se cumplan las disposiciones legales y reglamentarias en materia de Salud y Seguridad en el trabajo.
- Colaborar en las campañas sobre salud ocupacional.
- Estar informados sobre la estadística de accidentabilidad e informes de investigación del accidente y enfermedades que ocurren en nuestra gente BAC.
- La frecuencia de las reuniones es mensual. Las fechas de las sesiones de la comisión, así como los temas tratados y acuerdos tomados, quedan plasmados en el libro de actas de la comisión.

Panamá
- Nuestro Plan cuenta con las siguientes responsabilidades:
- Inspeccionar las instalaciones a fin de verificar sus condiciones de seguridad e higiene.
- Promover el conocimiento de los reglamentos, instructivos, circulares, avisos y, en general, cualquier material relativo a la salud ocupacional.
- Informar a los trabajadores acerca de las causas que provocan riesgos del trabajo y de las medidas preventivas recomendadas y adoptadas.
- Velar porque en el trabajo se cumplan las disposiciones legales y reglamentarias en materia de Salud y Seguridad en el trabajo.
- Colaborar en las campañas sobre salud ocupacional.
- Estar informados sobre la estadística de accidentabilidad e informes de investigación del accidente y enfermedades que ocurren en nuestra gente BAC.

Latam
- La comisión que fue mencionada anteriormente tiene las siguientes funciones y responsabilidades:
- Inspeccionar las instalaciones a fin de verificar sus condiciones de seguridad e higiene.
- Promover el conocimiento de los reglamentos, instructivos, circulares, avisos y, en general, cualquier material relativo a la salud ocupacional.
- Informar a los trabajadores acerca de las causas que provocan riesgos del trabajo y de las medidas preventivas recomendadas y adoptadas.
- Velar porque en el trabajo se cumplan las disposiciones legales y reglamentarias en materia de Salud y Seguridad en el trabajo.
- Colaborar en las campañas sobre salud ocupacional.
- Estar informados sobre la estadística de accidentabilidad e informes de investigación del accidente y enfermedades que ocurren en nuestra gente BAC.
- La frecuencia de las reuniones es mensual. Las fechas de las sesiones de la comisión, así como los temas tratados y acuerdos tomados, quedan plasmados en el libro de actas de la comisión.

Tabla 403.5

Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo

a. Descripción de los cursos de formación para trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo, incluidos los cursos de formación general y los cursos de formación específica sobre peligros laborales, actividades peligrosas o situaciones de peligro

Guatemala
- Inducción de SST
- Plan de evacuación Plan de Emergencias
- Curso para Monitores Salud y Seguridad en el trabajo
  - Uso del botiquín
  - Primeros auxilios básicos
  - Primeros auxilios psicológicos
- VIH/SIDA
- Pausas activas
- Todos los meses un webinar sobre bienestar físico (nutrición, prevención de enfermedades) y otro sobre bienestar emocional (salud mental, gestión del estrés, entre otros temas).

El Salvador
- Formación integral de brigadas de emergencia, incluidos los primeros auxilios psicológicos.
- Inducción a nuevos ingresos
- Charlas relacionadas a temas psicosociales
- Charlas preventivas de salud reproductiva, consumo de alcohol y drogas, VIH, acoso laboral y violencia contra la mujer.
- Elementos del programa de gestión de seguridad y salud en el trabajo
- Plan de emergencia.
- Charlas Nutricionales

Honduras
- Seguridad y salud laboral en entornos de trabajo físico
- Manejo y Uso de extintores
- Capacitación Sistema contra incendios Edificio Corporativo – Sistema de supresión, sistema alarma y detección.
- Ergonomía
- Pausas Activas
- Formación de brigadistas (Primeros Auxilios, Extinción y evacuación, Plan de emergencia).
- Continuidad de Negocios (Gestión de incidentes, Gestión de crisis, planes de emergencia)
- Cómo ser felices y disfruta el trabajo
- Cómo ser donante de sangre con Cruz Roja Hondureña
- Mantenimiento de vehículos previo a vacaciones de verano
- Cómo cuidar tu piel en este verano
- Coberturas del Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS)
- Cuidados frente síndrome de ovario poliquístico
- Cuidados y signos de alerta del dengue
- Cuidado de salud bucal
- Salud reproductiva y sexual
- Ejercicios de calentamiento para maratón
- Cómo afrontar y detectar el cáncer de mama
- Salud masculina en el siglo XXI

Nicaragua
- Introducción de Higiene y Seguridad del trabajo.
- Higiene, Seguridad y Accidentes Laborales
- Riesgo de oficina
- Accidentes de Trayecto y trabajo
- Funciones principales de rodilla y columna vertebral
- Programa de pausas activas
- Entrenamiento de Brigadas, Primeros Auxilios, Contra incendio y evacuación.
- Charlas para la CMHYSO en temática de Higiene, Seguridad Ocupacional y ergonomía en Coordinación con el Instituto Seguridad Social

Costa Rica
- Preparación y Organización para Emergencias
- Control de Derrames y Uso de las MSDS
- Curso de Primeros Auxilios Básicos
- Prevención y combate de incendios
- Maniobra de entrenamiento general
- Primeros Auxilios Psicológicos
- Ergonomía en la oficina
- Levantamiento manual de cargas
- Pausas Activas
- Normas de salud y seguridad para trabajos contratados.
- Promoción de la salud

- **Panamá**
- Primeros auxilios
- Evacuación ante emergencias naturales
- Ergonomía y Salud Emocional
- Programa de Cruzada de la Salud.
- Medidas de Bioseguridad y Prevención Integral
- Certificación de los Líderes en medidas de bioseguridad dictada por expertos en bioseguridad, médicos y psicólogos clínicos
- Programas de asistencia psicológica para colaboradores.
- Sesiones de ventilación y cursos de manejo del estrés y desarrollo de la resiliencia

Latam
- Curso Talento 360: Ergonomía en oficinas.
- Prevención y combate de incendios
- Primeros auxilios psicologicos y básicos
- Webinars de nutrición
- Webinars de salud financiera
- Webinars: coach para salir del sedentarismo
- Curso: Plan de Emergencia en Talento 360.
- Gestión del estrés
- Ergonomía en la oficina
- Normas de salud y seguridad para trabajos contratados.

Tabla 403.6

Promoción de la salud de los trabajadores

a. Explicación de la manera en que la organización facilita el acceso de los trabajadores a servicios médicos y de cuidado de la salud no relacionados con el trabajo, así como el alcance del acceso que facilita.

Guatemala
- Cobertura de seguro colectivo de gastos médicos a través de ASSA Compañía de Seguros, incluye red de proveedores a nivel nacional y servicio de telemedicina a través de Blue Medical.
- Clínica médica en los 4 edificios de oficinas principales.

El Salvador
- Opción de adquirir un seguro médico hospitalario para la atención médica para los colaboradores.
- Servicios básicos de salud a través de una clínica empresarial.
- Desarrollo de actividades de acondicionamiento físico en diversas ubicaciones de la organización.
- Convenios con organizaciones aliadas para ejecución de ferias de salud en la que se ofrecen diversas disciplinas de atención.
- La cobertura de estos servicios es para el 100% de colaboradores BAC.

Honduras
- Se cuenta con un seguro médico y de vida para personas BAC enfocado en proteger a la salud de nuestros colaboradores y sus familiares.
- Atención médica básica en clínicas internas, clínicas externas y asistencia médica virtual; asistencia emocional, referencia con médicos especialistas de diferentes ramas de la salud y alianzas estratégicas con proveedores de salud como laboratorios, hospitales, centros de rehabilitación, entre otros.
- Jornadas especiales de salud y de prevención de enfermedades y patologías crónicas.

Nicaragua
- Mediante el Instituto Nicaragüense de Seguro Social al 100% de colaboradores.
- En la oficina central existe una enfermera de planta, de emergencia para aplicar medicamentos recetados y las áreas de trabajo y sucursales cuentan con un botiquín de primeros auxilios para la atención básica de incidentes.
- Se realizan ferias de salud y alianzas estratégicas con proveedores de salud como farmacias laboratorios, hospitales, centros de rehabilitación y especialistas médicos.
- Se participa en las jornadas de vacunación en conjunto con el Ministerio de Salud.

Costa Rica
- Todos los colaboradores cuentan con una Póliza de gastos médicos, dental y vida, donde se tienen muchos beneficios y facilidades para la atención médica, medicamentos, exámenes, entre otros.
- Convenios con organizaciones para promover el cuidado de la salud no relacionado con el trabajo, abierto a cualquier colaborador a tiempo
- completo independientemente de su posición organizacional o ubicación geográfica.
- Consultorios médicos equipados para atender a los colaboradores. Para personal de áreas rurales o quienes se encuentren en teletrabajo y no puedan desplazarse a los consultorios, se ofrece el servicio de telemedicina.
- La atención médica aplica para todos los colaboradores de la organización.

Panamá
- Póliza de gastos médicos para la atención médica para los colaboradores.
- Convenios con organizaciones para promover el cuidado de la salud no relacionado con el trabajo, abierto a cualquier colaborador a tiempo
- completo independientemente de su posición organizacional o ubicación geográfica.
- Consultorios médicos en alianza con una de las clínicas más populares del País en la ciudad y asociados en el interior de la República para los colaboradores o quienes se encuentren en teletrabajo y no puedan desplazarse a los consultorios, se ofrece el servicio de telemedicina.
- La atención médica aplica para todos los colaboradores de la organización.

Latam
- Todos los colaboradores cuentan con una Póliza de gastos médicos, dental y vida, donde se tienen muchos beneficios y facilidades para la atención médica, medicamentos, exámenes, entre otros.
- Convenios con organizaciones para promover el cuidado de la salud no relacionado con el trabajo, abierto a cualquier colaborador a tiempo
- completo independientemente de su posición organizacional o ubicación geográfica.
- Consultorios médicos equipados para atender a los colaboradores. Para personal de áreas rurales o quienes se encuentren en teletrabajo y no puedan desplazarse a los consultorios, se ofrece el servicio de telemedicina.
- La atención médica aplica para todos los colaboradores de la organización.

b.Descripción de los servicios y programas voluntarios de promoción de la salud que la organización ofrece a los trabajadores para hacer frente a riesgos importantes para la salud no relacionados con el trabajo, que incluya los riesgos concretos para la salud contemplados, y la manera en que la organización facilita el acceso de los trabajadores a estos servicios y programas

Guatemala
- Se implementó programa de Salud y Bienestar Integral VIDA BAC, para promover el bienestar físico, emocional, en el entorno social y financiero.
- Chequeos nutricionales
- Planes alimenticios
- Clases ejercicios y Pausas Activas
- Comunidades BAC Runners
- Salas de lactancia materna.
- Clínicas en edificios
- Médico en línea
- Servicio de ambulancia
- Feria de Salud
- 4 Sesiones con psicólogo
- Webinars promoción de la salud
- Test de Bienestar Emocional

El Salvador
- Campañas de donación de sangre
- Programa de exámenes médicos
- Charlas de Salud y Vida.
- Clases de Ejercicios presenciales
- Servicio de psicología.
- Servicios de optometría con empresas aliadas.
- Carreras deportivas
- Convenios con clínicas privadas
- Ferias de salud
- Programa de salud mental
- Jornada de vacunación

Honduras
- Programas y facilidades de salud enfocadas a promover el bienestar integral y hábitos saludables en los colaboradores.
- Desarrollo de comunidades deportivas y participación en actividades físicas, emocionales, semanas de salud, webinars y contenido con médicos especialistas, así como facilidades de pago y descuentos con proveedores del área de la salud certificados.
- Duchas en nuestro edificio corporativo en Tegucigalpa como espacio de bienestar para nuestras personas BAC.
- Cancha BAC como espacio recreativo para personas BAC y sus familias

Nicaragua
- Feria de la salud con alianzas estratégicas, convenios con farmacias, ópticas y dentistas con acceso a descuentos.
- Programa de pausas activas.
- Donación de sangre, exámenes del PAP y Mamografías.

Costa Rica
- Campañas de Salud: ultrasonidos, donación de sangre, exámenes médicos, entre otros.
- Charlas de Salud y Vida.
- Convenios con clínicas privadas.
- Máquinas al Aire Libre.
- Gimnasio Calle Blancos y convenios con gimnasios privados.
- Plataforma de Bienestar Integral.
- Servicio de fisioterapia.
- Servicio de nutrición.
- Servicio de psicología.
- Servicio odontológico.
- Servicio de Oftalmología

Panamá
- Programas de Nutrición
- Escuela de Espalda
- Programa de Enfermedades crónicas (diabetes, Hipertensión, etc.)
- Pausas Activas, programa preventivo de salud en Sitio y Virtuales.
- Programa de “Médico de Cabecera” Clínica Privada Gratuita (Red Minimed)
- Programa de Salud Emocional (Psicología 24 horas)
- Campaña de Dona Sangre.
- Programa de Nutrición
- APP de Bienestar

Latam
- Campañas de Salud: ultrasonidos, donación de sangre, exámenes médicos, entre otros.
- Charlas promoción de la salud: físico, emocional, financiero, nutricional
- Convenios con clínicas privadas.
- Gimnasio Calle Blancos y convenios con gimnasios privados.
- Plataforma de Beneficios para el Bienestar Integral.
- Servicio de fisioterapia.
- Servicio de nutrición.
- Servicio de psicología y psiquiatría.
- Servicio de Oftalmología
- Revisiones del puesto de trabajo para asegurar un espacio ergonomico

Tabla 403.7

Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales

a. Descripción del enfoque de la organización en lo que respecta a la prevención o mitigación de los impactos negativos significativos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados con sus operaciones, productos o servicios a través de sus relaciones comerciales, y los peligros y riesgos relacionados

Aplica para todas las operaciones de BAC en: Guatemala, Nicaragua, El Salvador, Honduras, Costa Rica, Panamá y Latam

Se cuentan con diferentes acciones orientadas al control de los posibles impactos a la salud y seguridad de nuestras operaciones, productos y servicios:

- Póliza de responsabilidad civil
- Plan de emergencias: Mediante simulacros se brinda el procedimiento de preparación y atención
- Sistemas virtuales para acceder a nuestros productos y servicios.
- Planes de mantenimiento preventivos y correctivos de la infraestructura y equipo de prevención (ejemplos: extintores).

Para el caso de Nicaragua: Se han definido mapas de riesgo por puesto (según lo estipulado en el Reglamento Técnico Organizativo).

Tabla 403.8a - Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo

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

	Guatemala		El Salvador		Honduras		Nicaragua		Costa Rica		Panama		BAC Latam		Total	
Residuos no destinados a eliminación (toneladas)	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**
i. Cubiertos por el Sistema																
Cantidad de colaboradores	3.386	3.305	2.170	2.167	3.550	3.707	2.006	2.047	5.226	5.212	2.396	2.406	1.341	1.460	20.075	20.304
% de colaboradores	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100% de los colaboradores fijos	100% de los colaboradores fijos
Cantidad de trabajadores que no son empleados (seguridad, limpieza, mantenimiento, comedores, servicio médico)	433	395	382	460	389	452	132	164	125	180	0	325	23	30	1484	2006
% de trabajadores que no son empleados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	100%	100%	100%	100%	100%
ii. Sujetos a Auditoría Interna																
Cantidad de colaboradores	3.386	3.305	2.170	2.167	3.550	3.707	2.006	2.047	5.226	5.212	2.396	2.406	1.341	1.460	20.075	20.304
% de colaboradores	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100% de los colaboradores fijos	100% de los colaboradores fijos
Cantidad de trabajadores que no son empleados	433	395	382	460	389	452	132	164	125	180	0	325	23	30	1.484	2.006
% de trabajadores que no son empleados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	100%	100%	100%	100%	100%
iii. Sujetos a Auditoría Externa o certificado por una parte externa																
Cantidad de colaboradores	0	3.305	0	0	0	0	2.006	2.047	0	0	0	0	0	0	2.006	5.352
% de colaboradores	0%	100%	0%	0%	0%	0%	100%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%		
Cantidad de trabajadores que no son empleados	0	395	0	0	0	0	132	164	0	0	0	0	0	0	132	559
% de trabajadores que no son empleados	0%	100%	0%	0%	0%	0%	100%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%		

Tabla 403.8 b,c

Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo

b. Trabajadores excluidos de este contenido, incluidos los tipos de trabajadores y el motivo para la exclusión

Aplica para todas las operaciones de BAC en: Guatemala, Nicaragua, El Salvador, Honduras, Costa Rica, Panamá y Latam

No se reporta ninguna exclusión de colaboradores dentro del alcance del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.

c. Cualquier tipo de información contextual necesaria para comprender cómo se han recopilado los datos, como estándares, metodologías o supuestos usados.

Aplica para todas las operaciones de BAC en: Guatemala, Nicaragua, El Salvador, Honduras, Costa Rica, Panamá y Latam

La recolección de información se realizó de la documentación del sistema de gestión de salud y la seguridad en el trabajo, además, la información de la nómina es centralizada en una plataforma interna de Talento y Cultura.

Tabla 403.9 a

Lesiones por accidente laboral

a) Para todos los empleados directos

	Guatemala		El Salvador		Honduras		Nicaragua		Costa Rica		Panama		BAC Latam		Total	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
i. Cantidad de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
i. Tasa de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ii. Cantidad de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (no incluir fallecimientos) Más de 6 meses de incapacidad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
ii. Tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (no incluir fallecimientos).	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,23	0	0,02
iii. Cantidad de lesiones por accidente laboral registrables. (incluir fallecimientos) Menos de 6 meses de incapacidad	0	2	0	3	3	2	4	0	102	2	7	0	3	2	119	11
iii. Tasa de lesiones por accidente laboral registrables. (incluir fallecimientos)	0	0,21	0	0,48	0,3	0,28	0,69	0	6,7	0,13	1,01	0	0,77	0,47	9,47	0,19
iv. Principales tipos de lesiones por accidente laboral.	Ninguna reportada	Caída al mismo nivel y golpes	Ninguna reportada	Caídas al mismo nivel	Caídas al mismo nivel	Resbalones y caídas a un mismo nivel, golpes con objetos.	Caídas al mismo nivel	Ninguna reportada	Caídas al mismo nivel	Majonazos	Caídas al mismo nivel	Ninguna reportada	Caídas al mismo nivel	Caídas al mismo nivel. Majonazos		
v. Cantidad de horas trabajadas del año.	9.505.440	9.518.880	6.322.560	6.241.200	10.225.200	10.676.160	5.776.560	5.896.560	15.050.880	15.010.320	6.899.520	6.834.000	3.862.800	4.205.040	57.642.960	58.382.160

b. No aplica en el caso de trabajadores que no son empleados (*Outsourcing*).

Tabla 403.9 c, d, e, f

Lesiones por accidente laboral

c.i Los peligros laborales que presentan un riesgo de lesión con grandes consecuencias, incluido de qué modo se han determinado estos peligros

Aplica para todas las operaciones de BAC en: Guatemala, Nicaragua, El Salvador, Honduras, Costa Rica, Panamá y Latam

La matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos se actualiza y revisa de forma periódica.
Los principales peligros son:
- Caídas al mismo y distinto nivel
- Golpes y majonazos contra objetos.
- Heridas por uso de objetos punzocortantes
- Heridads por arma de fuego.

La identificación de peligros se determina mediante las inspecciones preventivas de seguridad y salud en las instalaciones, así como las investigaciones de los incidentes.

c.ii Cuáles de estos peligros han ocasionado o contribuido a ocasionar lesiones con grandes consecuencias durante el periodo objeto del informe

2023: No se registran accidentes laborales con grandes consecuencias durante el 2023.

2024: En BAC Latam se registro 1 accidente con grandes consecuencias por una fractura con complicaciones, peligro de caída y resbalones.
En las otras Operaciones de BAC (GUA, NIC, SAL, HND, CR, PAN) no se registran accidentes laborales con grandes consecuencias durante el 2024.

c.iii Las medidas tomadas o proyectadas para eliminar estos peligros y minimizar riesgos mediante la jerarquía de controlinforme

De acuerdo a la jerarquía de controles, se han implementado las siguientes medidas:

Guatemala
- Controles de ingeniería: Instalación de mamparas
- Controles administrativos: señalización, capacitación, evaluaciones de bienestar emocional para colaboradores
- Equipo de protección personal: Mascarilla, EPP para el personal que utiliza armas.
- Controles mixtos: aplicación de herramientas de inspección.

El Salvador
- Controles de ingeniería: control de rutas para los blindados,
- Controles administrativos: rotulación, capacitación, evaluaciones psicológicas para el personal que utiliza armas, permisos de portación de armas,
- Equipo de protección personal para el personal que utiliza armas.
- Controles mixtos: aplicación de herramientas de inspección.

Honduras
- Eliminación: Eliminar obstáculos que puedan causar caídas.
- Sustitución: Reemplazar elementos por otros más seguros que cumplan condiciones de Salud y Seguridad en el Trabajo.
- Controles de ingeniería: instalación de elementos de control de rutas para los blindados
- Controles administrativos: señalización, capacitación.
- Equipo de protección: Mascarillas, EPP para personal para el personal que utiliza armas.
- Controles mixtos: aplicación de herramientas de inspección.

Nicaragua
- Eliminación: Eliminar obstáculos que puedan causar caídas.
- Sustitución: Reemplazar elementos por otros más seguros que cumplan condiciones de Salud y Seguridad en el Trabajo.
- Controles de ingeniería: Instalación de mamparas
- Controles administrativos: señalización, capacitación, permiso de portación de armas, dispensadores de alcohol.
- Equipo de protección personal: Mascarilla, tapones para oídos, fajas de seguridad para carga, equipos ergonómicos (mouse y teclado ergonómicos), guantes, capote impermeable.

Costa Rica
- Controles de ingeniería: control de rutas para los blindados,
- Controles administrativos: rotulación, capacitación, evaluaciones psicológicas para el personal que utiliza armas, permisos de portación de armas,
- Equipo de protección personal para el personal que utiliza armas.
- Controles mixtos: aplicación de herramientas de inspección.

Panamá
- Controles de ingeniería: Control de rutas para los blindados.
- Controles administrativos: rotulación, capacitación evaluaciones psicológicas para el personal *outsourcing* de seguridad que utiliza armas, permisos de protección de armas.
- Equipo de protección personal para el personal que utiliza armas.
- Controles mixtos: aplicación de herramientas de inspección.

Latam
- Eliminación: Eliminar obstáculos que puedan causar caídas, majonazos, entre otros.
- Sustitución: Reemplazar elementos por otros más seguros que cumplan condiciones de SSO
- Controles administrativos: rotulación, capacitación.
- Controles mixtos: aplicación de herramientas de inspección.

d. Las medidas tomadas o proyectadas para eliminar otros peligros laborales y minimizar riesgos mediante la jerarquía de control.

Se aplican las mismas medidas que las indicadas en el punto anterior.

e. Si las tasas se han calculado por cada 200.000 o por cada 1 .000.000 horas trabajadas

Las tasas son calculadas por cada 1.000.000 de horas trabajadas en los aplica para todas las operaciones de BAC en: Guatemala, Nicaragua, El Salvador, Honduras, Costa Rica, Panamá y Latam.

f. Si hay trabajadores excluidos de este contenido, incluidos los tipos de trabajadores y el motivo para la exclusión

No se excluye a ningún colaborador en el sistema de gestión de Seguridad y Salud en el trabajo del alcance para todas las operaciones de BAC en: Guatemala, Nicaragua, El Salvador, Honduras, Costa Rica, Panamá y Latam.

g. Cualquier tipo de información contextual necesaria para comprender cómo se han recopilado los datos, como estándares, metodologías o supuestos usados.

No se excluye a ningún colaborador en el sistema de gestión de Seguridad y Salud en el trabajo del alcance para todas las operaciones de BAC en: Guatemala, Nicaragua, El Salvador, Honduras, Costa Rica, Panamá y Latam.

Guatemala
- Reportes de accidente a Talento y Cultura por parte del personal involucrado.
- Información de enfermedades laborales por parte del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS)

El Salvador
- Reporte de Employee Central y las estadísticas de accidentes laborales.

Honduras
- Información proporcionada por Talento y Cultura sobre los incidentes reportados y registrados en la plataforma Employee Central, bajo requerimientos establecidos por el Instituto Hondureño de Seguridad Social y la póliza de gastos médicos.

Nicaragua
- La recolección de datos se realizó por medio de estadística de accidentes laborales (turing)
- Reportes de ausentismo en Employee Central.

Costa Rica
- Información del Instituto Nacional de Seguros de Costa Rica de la póliza de Riesgos del Trabajo de BAC.
- Avisos de accidente realizados al departamento de Salud Ocupacional por parte del personal involucrado.

Panamá
- Información de la documentación de la gestión de Seguridad y Salud en el trabajo.

Latam
- Información del Instituto Nacional de Seguros de Costa Rica de la póliza de Riesgos del Trabajo de BAC Latam.
- Avisos de accidente realizados al departamento de Salud Ocupacional por parte del personal involucrado.

Tabla 403.10 a, b

Las dolencias y enfermedades laborales

a) Para todos los empleados directos

	Guatemala		El Salvador		Honduras		Nicaragua		Costa Rica		Panama		BAC Latam		Total	
	2023	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**
i. Cantidad de fallecimientos resultantes de una dolencia o enfermedad laboral.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ii. Cantidad de casos de dolencias y enfermedades laboradores registrables. (incluir fallecimientos por una enfermedad laboral)	0	0	0	0	0	0	0	1	37	24	0	0	0	0	37	25
iii. Los principales tipos de dolencias y enfermedades laborales	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Síndrome del Túnel del carpo	Músculos esqueléticos	Músculos esqueléticos	N/A	N/A	N/A	N/A	Músculos esqueléticos	Músculos esqueléticos / Síndrome túnel del carpo.

b. No aplica en el caso de trabajadores que no son empleados (*Outsourcing*).

Tabla 403.10 c

Las dolencias y enfermedades laborales

c.i Los peligros laborales que presentan un riesgo de dolencias y enfermedades, incluido de qué modo se han determinado estos peligros

Aplica para todas las operaciones de BAC en: Guatemala, El Salvador, Nicaragua, Honduras, Costa Rica, Panamá y Latam

Se mantiene una matriz para la identificación de peligros y evaluación de riesgos que se actualiza y revisa de forma periódica. Se actualiza con los resultados de las inspecciones y con los accidentes y enfermedades que se materializan. Los principales peligros que pueden llegar a provocar una dolencia o enfermedad son:

- Peligros asociados a malas postura de trabajo (ergonomía en la oficina).
- Peligro de contagio de enfermedades comunes: infectocontagiosas a nivel de las vías respiratorias o enfermedades tipo pandémicas.

c.ii Cuáles de dichos peligros han provocado o contribuido a provocar dolencias y enfermedades laborales durante el periodo objeto del informe

Aplica para todas las operaciones de BAC en: Guatemala, Nicaragua, El Salvador, Honduras, Costa Rica, Panamá y Latam

El principal peligro al ser una empresa administrativa, es el peligro asociado a las malas postura de trabajo en oficina, los trastornos musculoesqueléticos. Se mantiene un Programa de Ergonomía para sensibilizar sobre la importancia de mantener una buena postura.

c.iii Las medidas tomadas o proyectadas para eliminar estos peligros y minimizar riesgos mediante la jerarquía de control.

Aplica para todas las operaciones de BAC en: Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Costa Rica, Panamá y Latam

De acuerdo con la jerarquía de controles, se han implementado las siguientes medidas:

1. Controles administrativos: rotulación, capacitación, accesorios ergonómicos y revisión de los puestos de trabajo para prevenir trastornos musculoesqueléticos.
2. Controles mixtos: aplicación de herramientas de inspección.

d. Si hay trabajadores excluidos de este contenido, incluidos los tipos de trabajadores y el motivo para la exclusión

No se excluye a ningún colaborador en el sistema de gestión de Seguridad y Salud en el trabajo del alcance para todas las operaciones de BAC en: Guatemala, Nicaragua, El Salvador, Honduras, Costa Rica, Panamá y Latam.

e. Cualquier tipo de información contextual necesaria para comprender cómo se han recopilado los datos, como estándares, metodologías o supuestos usados.

De acuerdo a la jerarquía de controles, se han implementado las siguientes medidas:

Guatemala

- Reportes de accidente a Talento y Cultura por parte del personal involucrado.
- Información de enfermedades laborales por parte del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS)

El Salvador

- Reporte de Employee Central y las estadísticas de enfermedades laborales.

Honduras

- Información proporcionada por Talento y Cultura sobre las enfermedades laborales reportadas y registradas en la plataforma Employee Central, bajo requerimientos establecidos por el Instituto Hondureño de Seguridad Social y la póliza de gastos médicos.

Nicaragua

- La recolección de datos se realizó por medio de estadística de las enfermedades laborales.
- Reportes de ausentismo en Employee Central.

Costa Rica

- Información del Instituto Nacional de Seguros de Costa Rica de la póliza de Riesgos del Trabajo de BAC.
- Información de las enfermedades laborales reportadas al departamento de Salud Ocupacional por parte del personal involucrado.

Panamá

- Información de la documentación de la gestión de Seguridad y Salud en el trabajo.

Latam

- Información del Instituto Nacional de Seguros de Costa Rica de la póliza de Riesgos del Trabajo de BAC Latam.
- Información de las enfermedades laborales reportadas al departamento de Salud Ocupacional por parte del personal involucrado.

Contenido GRI 404-1, 404-2, 404-3 Formación y enseñanza

Tabla 404.1

Media de horas de formación al año por empleado

Guatemala		El Salvador		Honduras		Nicaragua		Costa Rica		Panamá		BAC Latam		Promedio regional	
2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
22	32	21	72	60	53	20	13	31	20	91	48	27	51	39	40

Tabla 404.2

Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición

a. El tipo y el alcance de los programas implementados y la asistencia proporcionada para mejorar las aptitudes de los empleados.

Guatemala
- Programa de Neuroventas orientado a áreas de negocio con la participación de 400 colaboradores, cuyo objetivo es incrementar colocación por ejecutivo y vinculación de clientes A-B.
- Programa sobre el tema de conversaciones dificiles, contando con la participación de 150 colaboradores, cuyo objetivo es proporcionar herramientas que permitan a los líderes vivir conversaciones difíciles con un equipo a través de prácticas con un un simulador.
- Cultura digital BAC, programa modular para 1920 colaboradores con el de desarrollo de competencias digitales transversales para la organización lo que genera cultura digital BAC. Consta de módulos Liderazgo digital, Trabajo colaborativo virtual, Cultura organizcional transversal, Visión digital estratégica, Comunicación digital.

El Salvador
- Programa de Habilidades directivas con Apoyo de INCAF dirigido a lideres de mandos medios. El objetivo es desarrollar habilidades blandas en los lideres como herramienta para gestión de equipos, ejemplo de temas impartidos: administración de tiempo, comunicar para liderar, agilidad emocional en el trabajo, como crear equipos comprometidos.
- Programa aprendiendo a rugir gerencial 2024, cuyo objetivo es proveer a los ejecutivos de la organización con herramientas que les permitan consolidar a sus equipos para llevarlos al siguiente nivel.
- Programa de aprendiendo a rugir Lideres, cuyo objetivo es Moldear el talento de BAC Credomatic, profesionalizando las posiciones de Supervisión, Jefatura y Subgerencia a través del robustecimiento de las competencias corporativas, de forma que puedan contribuir a la transformación de la cultura y al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización.

Honduras
- Programa de competencias y habilidades directivas para liderar con éxito el entorno actual y la adopción del enfoque Life Centric, dirigido a altos potenciales.
- Proveedor: ADEN Business School
- Alcance: 40 líderes de las áreas de Pensiones, Crédito Empresas, Finanzas y Tesorería, Private Banking, Banca Corporativa y Cash Management, Banca Pyme, Comercios Afiliados, Banca de Personas, Cobros Personas, Comercial Tarjetas, Mercadeo y Comunicación, Experiencia del Cliente, Canales de Servicio, Contact Center, Operaciones, Talento y Cultura, Tecnología de Información.

- Programa de competencias y habilidades del liderazgo humano, necesarias para influir positivamente en las personas y equipos, fomentando un ambiente de colaboración y empatía.
- Proveedor: Lead University
- Alcance: 100 personas talento emergente, en línea de sucesión y recientemente promovidos a un rol de liderazgo con equipo a cargo de las áreas de Servicios Corporativos, Banca de Personas, Experiencia y Canales, Estrategia Comercial y Mercadeo, Banca de Empresas y Regional Zona Norte, Operaciones, Pensiones, Control, Finanzas y Tesorería.

- Programa que busca empoderar y desarrollar competencias de auto liderazgo, habilidades blandas, bienestar relacional, bienestar organizacional y de marca personal en Mujeres para contribuir con el logro de los objetivos organizacionales, dirigido a mujeres líderes, altos potenciales.
- Proveedor: GBM University
- Alcance: 40 mujeres líderes de las áreas de Cumplimiento, Riesgo Integral, Fideicomisos, Banca de Empresas, Banca Corporativa y Cash Management, Banca Pyme, Comercios Afiliados, Créditos Empresas, Cobros Personas, Comercial Tarjetas, Mercadeo y Comunicación, Experiencia del Cliente, Canales de Servicio, Operaciones, Talento y Cultura, BI Gobierno y Ciencia de Datos, Legal, Tecnología de Información, Finanzas.

Costa Rica
- Programa de microlearning: dirigido a todos los colaboradores a en cursos online o sesiones sincrónicas cortas (microlearnings). Este formato permite auto-gestión y aprendizaje de calidad e interactivo en corto tiempo. Se incluye diversidad de temáticas, para fortalecer habilidades técnicas, competencias y bienestar personal. Incluye los cursos en línea de 60 minutos o menos:
- Conexiones positivas, El arte del storytelling, Impulsando tu accountability, Neuroventas, Pensamiento creativo, Resolución de problemas, Segmentación de clientes, Transformación digital, Transformando la experiencia de nuestros clientes, Transformando tus emociones, Micro taller: Emociones para la vida
- LinkedIn Learning: Programa corporativo de contenidos en línea. Plataforma internacional de aprendizaje LinkedIn Learning para el autodesarrollo que cuenta con gran cantidad de alternativas de contenidos actualizados y relevantes para atender necesidades individuales que se reflejan en el Plan de Desarrollo Individual. Programa para el desarrollo de líderes mujeres.

Panamá
- Programa de Formación de líderes Especializado (Universidad BAC)
- Objetivo: El programa tiene como objetivo identificar y desarrollar las habilidades de los Talentos que tenemos en la organización en temas de Liderazgo de Equipos y gestión del negocio

- Programa de Storytelling: El arte de contar historias con datos
- Objetivo: Desarrollar las habilidades para presentación de proyectos, nuevas implementaciones y prepararlos para que tengan mejor performance en las reuniones gerenciales e interdepartamentales.

- Alcance: oficiales y líderes
- Gerencias: Crédito de Personas, Comercial Tarjetas, Comercial Ventas Tarjetas, Comercios Afiliados, Tesorería, Inteligencia de Negocios, Banca de personas y seguros, Talento y Cultura.

Latam
- Academia de Liderazgo, orientado a contribuir al desarrollo del conjunto de habilidades gerenciales o directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser o actuar de las personas en un grupo de trabajo, para colaborar con el entusiasmo hacia el logro de sus metas y objetivos.
- Cátedra de profes, Programa orientado a p.otenciar el desarrollo de las personas claves que transmitiran su conocimiento con otros para impulsar el crecimiento en nuestras personas BAC
- Programa Liderarse a Si Mismo, cuyo objetivo es generar en los participantes a través de un proceso y entrega de herramientas, una concienciasobre la importanciade liderarsea sí mismo como unaforma de llevar suDesarrollo a otro nivel.

b. Los programas de ayuda a la transición proporcionados para facilitar la empleabilidad continuada y la gestión del final de las carreras profesionales por jubilación o despido.

Guatemala
- Programa de bienestar integral con múltiples capacitaciones orientadas a proporcionar conocimiento y herramientas de vida a los colaboradores tales como: Amor propio, Cuerpo y mente, Manejo del estrés, Conexiones sociales, tipos de aceites, Snacks saludables, Etiqueta nutricional, gratitud, cierre del año reflexivo.

El Salvador
- Programa Inteligencia Artificial y Programa de habilidades de manejo de bases de datos (Power BI), el primero da a conocer las nuevas tendencias y herramientas de inteligencia artificial y el segundo ayuda a adquirir habilidades para conectar power BI a diversas fuentes de datos, limpiar y transformar esos datos en análisis para toma de decisiones.

Honduras
- Programa para el desarrollo de habilidades core para el negocio con una metodología multidisciplinaria enfocada en un Backbone BI, Empatía y Canales de Servicio, enfoque Inteligencia Artificial y Automatizaciones 365, Transformación Digital y Vinculación de Clientes, dirigido a puestos de Administrador de gestión del riesgo, Analista de inteligencia de negocios, Analista de marketing estratégico, Analista de MIS, Analista de presupuesto, Analista de sistemas de información BI, Business Trainee, Coordinador de analítica y presupuesto, Coordinador de ciclo de vida, Coordinador de reportería MIS, Especialista de gobierno de datos, Ingeniero de procesos senior, Ingeniero visualización de datos, Líder de análisis y presupuesto, Líder de estrategia y proyectos, Líder de proyectos y sistemas.
- Programa de profesionalización en agilidad para el desarrollo de habilidades de comunicación, liderazgo, desarrollo de equipos colaborativos y la comprensión de los fundamentos de los métodos ágiles e identificar cómo el rol de Product Owner incide en el levantamiento y priorización de los requerimientos, enseñar técnicas y herramientas que promueven la colaboración entre los miembros del equipo y el dueño del producto y el rol de Scrum Master como facilitador del proceso.
- Programa de Offboarding local que comprende diversas sesiones de asesoría con especialistas de los diferentes procesos que conlleva la transición de retiro, dirigido a personas en posición de liderazgo.

Nicaragua
- Programa de ofimática: dirigidos a puestos que manejan estadísticas, informes, sábanas de datos con el fin de desarrollar competencias técnicas con el apoyo de herramientas digitales actualizadas.

Costa Rica
- Especialización Online: Excel, de principiante a experto: Especialización por niveles para convertirse en un hábil usuario del Excel por medio de cursos en línea que contienen videos tutoriales, ejercicios prácticos y tutorías guiada por un experto. El programa cubre 4 niveles: básico, intermedio, avanzado y experto. El usuario inicia en el nivel que su examen de ubicación le indica por lo que es a la medida de su necesidad.
- Inteligencia de Datos: Programa de especialización, para fortalecer el conocimiento técnico de análisis, ingeniería y ciencia de datos, e incluye cursos online de la plataforma externa UDEMY, talleres sincrónicos con facilitadores internos expertos, y una comunidad de aprendizaje en la que los estudiantes pueden profundizar temáticas particulares y compartir retos o conocimientos con otros compañeros. Los contenidos son: Power BI, SQL, Tableau, Python, Ciencia de Datos, conceptos estadísticos, storytelling, entre otros. Para completar el programa los estudiantes realizaban comprobaciones de aprendizaje y un proyecto final.
- Curso Online: Decisiones financieras 2.0 en 45 minutos.
- Educación Financiera: Programa híbrido, con un curso online y un seminario sincrónico con conceptos y herramientas para gestionar asertivamente las finanzas personales. El contenido incluye:
- Seminario en vivo: Neurofinanzas, nuestra relación con el dinero .
- Programas de ayuda de transición: Para las transiciones laborales, movimientos internos, crecimiento dentro del banco, nuestros colaboradores cuentan con un programa de entrenamiento en puesto el cual permite identificar cuáles son las necesidades de formación requeridas y con base en esto nos aseguramos de que los colaboradores cuenten con la capacitación y acompañamiento necesario para transicionar adecuadamente a la nueva función. Este plan abarca los Skills y conocimientos requeridos para desarrollar adecuadamente su nuevo puesto.

Tabla 404.3

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

Género	Guatemala	El Salvador	Honduras	Nicaragua	Costa Rica	Panama	BAC Latam
Femenino	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Masculino	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: T360 - Sistema Oficial de Desempeño de BAC

Contenido GRI 405.1b, GRI 405.2 Diversidad e Igualdad de oportunidades

Tabla 405.1a

Empleados por generación

		Guatemala		El Salvador		Honduras		Nicaragua		Costa Rica		Panama		BAC Latam		Total	
Puesto	**Generación**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**
Líderes	Baby Boomer	28	42	40	44	59	57	32	37	33	39	28	28	23	32	243	279
	Generación X	105	180	109	107	298	289	89	110	218	240	239	267	150	156	1.208	1.349
	Generación Y	264	440	124	140	440	360	88	112	336	346	260	247	152	177	v	1.822
	Generación Z	63	120	23	15	37	29	5	15	33	36	23	21	18	21	202	257
	Total	**460**	**782**	**296**	**306**	**834**	**735**	**214**	**274**	**620**	**661**	**550**	**563**	**343**	**386**	**3317**	**3707**
Personal general	Baby Boomer	55	47	71	74	43	57	76	77	97	113	42	47	26	28	410	443
	Generación X	286	235	260	260	308	372	283	269	515	550	248	256	165	183	2.065	2.125
	Generación Y	1137	974	870	882	1.305	1380	729	676	2.208	2.266	846	876	558	631	7.653	7.685
	Generación Z	1352	1294	676	653	1.066	1223	747	807	1.756	1.612	650	650	421	490	6.668	6.729
	Total	**3290**	**2550**	**1.877**	**1.869**	**2.722**	**3.032**	**1.835**	**1.829**	**4576**	**4541**	**1.786**	**1.829**	**1.170**	**1.332**	**16.796**	**16.982**

Observación 2023: No incluye las operaciones de Miami con 29 colaboradores y Namutek con 56 colaboradores.
Observación 2024: No incluye las operaciones de Miami con 28 colaboradores y Namutek con 57 colaboradores.
Fuente: Sistema Organizacional Success Factors

Tabla 405.1b

Empleados por género

		Guatemala		El Salvador		Honduras		Nicaragua		Costa Rica		Panama		BAC Latam		Total	
Puesto	**Generación**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**	**2023**	**2024**
Líderes	Femenino	205	352	152	150	462	414	110	144	330	347	311	311	126	145	1.696	1.863
	Masculino	**255**	**430**	**144**	**156**	**372**	**321**	**104**	**130**	**290**	**314**	**239**	**252**	**217**	**241**	**1.621**	**1.844**
	Total	460	782	296	306	834	735	214	274	620	661	550	563	326	386	3.317	3.707
Personal general	Femenino	1.625	1.507	1.096	1.117	1.646	1.823	956	967	2.569	2.556	1.157	1.177	503	570	9.552	9.717
	Masculino	1.205	1.043	781	752	1.076	1.209	879	862	2.007	1.985	629	652	667	762	7.244	7.265
	Total	**2.830**	**2.550**	**1.877**	**1.869**	**2.722**	**3.032**	**1.835**	**1.829**	**4.576**	**4.541**	**1.786**	**1.829**	**1170**	**1.332**	**16.796**	**16.982**

Observación 2023: No incluye las operaciones de Miami con 26 colaboradores y Namutek con 56 colaboradores.
Observación 2024: No incluye las operaciones de Miami con 28 colaboradores y Namutek con 57 colaboradores.
Fuente: Sistema Organizacional Success Factors

Tabla 405-2

Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres

		Guatemala	El Salvador	Honduras	Nicaragua	Costa Rica	Panama	BAC Latam
Nivel Ejecutivo	Femenino							
	Masculino	VS	VS	VS	VS	VS	VS	VS
Nivel No Gerencial	Femenino							VS
	Masculino	VS	VS	VS	VS	VS	VS	
Nivel de Gestión	Femenino							
	Masculino	VS	VS	VS	VS	VS	VS	VS

Fuente: Employee Central

VS: Ventaja Salarial
Nivel ejecutivo: CEO,CM, Gte-Directo- VP
Nivel no gerencial: todos los jefes
Nivel de Gestión: como el resto de colaboradores



Estados **Financieros**

BAC INTERNATIONAL CORP.
Y SUBSIDIARIA
(Panamá, República de Panamá)

Estados Financieros
Consolidados

Al 31 de diciembre de 2024

(Con el Informe de los Auditores Independientes)

BAC INTERNATIONAL CORP. Y SUBSIDIARIA
(Panamá, República de Panamá)

Índice del Contenido

Informe de los Auditores Independientes

Estado Consolidado de Situación Financiera
Estado Consolidado de Ganancias o Pérdidas
Estado Consolidado de Utilidades Integrales
Estado Consolidado de Cambios en el Patrimonio
Estado Consolidado de Flujos de Efectivo

Notas a los Estados Financieros Consolidados

KPMG
Torre PDC, Ave. Samuel Lewis y
Calle 56 Este, Obarrio
Panamá, República de Panamá

Teléfono: (507) 208-0700
Website: kpmg.com.pa

INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

A la Junta Directiva y Accionistas
BAC International Corp.

Informe sobre la auditoría de los estados financieros consolidados

Opinión

Hemos auditado los estados financieros consolidados de BAC International Corp. y subsidiaria (colectivamente la "Compañía"), que comprenden el estado consolidado de situación financiera al 31 de diciembre de 2022, los estados consolidados de resultados, utilidades integrales, cambios en el patrimonio, y flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, y notas, que comprenden un resumen de las políticas contables significativas y otra información explicativa.

En nuestra opinión, los estados financieros consolidados adjuntos presentan razonablemente, en todos los aspectos importantes, la situación financiera consolidada de la Compañía al 31 de diciembre de 2022, y su desempeño financiero consolidado y sus flujos de efectivo consolidados por el año terminado en esa fecha de conformidad con las Normas NIIF, tal y como han sido emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (Normas NIIF).

Base de la opinión

Hemos efectuado nuestra auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA). Nuestras responsabilidades de acuerdo con dichas normas se describen más adelante en la sección *Responsabilidades del Auditor en Relación con la Auditoría de los Estados Financieros Consolidados* de nuestro informe. Somos independientes de la Compañía de conformidad con el Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (Código de Ética del IESBA) junto con los requerimientos de ética que son relevantes a nuestra auditoría de los estados financieros consolidados en la República de Panamá y hemos cumplido las demás responsabilidades de ética de conformidad con esos requerimientos y con el Código de Ética del IESBA. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para ofrecer una base para nuestra opinión.

Responsabilidades de la Administración y de los encargados del 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 Normas NIIF, y del control interno que la Administración determine que es necesario para permitir la preparación de estados financieros consolidados que estén libres de errores de importancia relativa, debido ya sea a fraude o error.

En la preparación de los estados financieros *consolidados*, la Administración es responsable de evaluar la capacidad de la Compañía para continuar como un negocio en marcha, revelando, según corresponda, los asuntos relacionados con la condición de negocio en marcha y utilizando la base de contabilidad de negocio en marcha, a menos que la Administración tenga la intención de liquidar la Compañía o cesar sus operaciones, o bien no haya otra alternativa realista, más que esta.

© 2025 KPMG, una sociedad civil panameña y firma miembro de la organización mundial de KPMG de firmas miembros independientes afiliadas a KPMG International Limited, una compañía privada inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados.

Los encargados del gobierno corporativo son responsables de la supervisión del proceso de información financiera de la Compañía.

Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de los estados financieros consolidados

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable acerca de si los estados financieros consolidados en su conjunto están libres de errores materiales, ya sea debido a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que contenga nuestra opinión. Seguridad razonable es un alto grado de seguridad, pero no garantiza que una auditoría efectuada de conformidad con las NIA siempre detectará un error material cuando este exista. Los errores pueden deberse a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o de forma agregada, puede preverse razonablemente que influyan en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en estos estados financieros consolidados.

Como parte de una auditoría de conformidad con las NIA, aplicamos juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría. También:

- Identificamos y evaluamos los riesgos de error material en los estados financieros consolidados, ya sea debido a fraude o error, diseñamos y realizamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y obtenemos evidencia de auditoría que sea suficiente y apropiada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar un error material que resulte de fraude es mayor que uno que resulte de error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionadamente erróneas o la elusión del control interno.

- Obtenemos el entendimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de 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 Compañía.

- Evaluamos lo apropiado de las políticas de contabilidad utilizadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por la administración.

- Concluimos sobre lo apropiado de la utilización, por la administración, de la base de contabilidad de negocio en marcha y, basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe o no una incertidumbre material relacionada con eventos o condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad de la Compañía para continuar como un negocio en marcha. Si concluimos que existe una incertidumbre material, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en los estados financieros consolidados o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que modifiquemos nuestra opinión. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, eventos o condiciones futuras pueden causar que la Compañía deje de ser un negocio en marcha.

- Evaluamos la presentación en su conjunto, la estructura y el contenido de los estados financieros consolidados, incluyendo la información revelada, y si los estados financieros consolidados representan las transacciones y eventos subyacentes de un modo que logran una presentación razonable.

- Planificamos y realizamos la auditoría de grupo para obtener evidencia suficiente y apropiada en relación con la información financiera de entidades o unidades de negocio dentro del grupo como base para expresar una opinión sobre los estados financieros consolidados del grupo. Somos responsables de la dirección, supervisión y revisión del trabajo de auditoría realizado para los fines de la auditoría del grupo. Somos responsables solamente de nuestra opinión de auditoría.

Nos comunicamos con los encargados del gobierno corporativo en relación con, entre otros asuntos, el alcance y la oportunidad de ejecución planificados de la auditoría y los hallazgos significativos de la auditoría, incluyendo cualesquiera deficiencias significativas del control interno que identifiquemos durante la auditoría.

Otros requerimientos legales de información

En cumplimiento con la Ley 280 del 30 de diciembre de 2021 que regula la profesión del contador público autorizado en la República de Panamá, declaramos lo siguiente:

- La dirección, ejecución y supervisión de este trabajo de auditoría se ha realizado físicamente en territorio panameño para aquellas entidades o actividades de negocio dentro de la Compañía que realizan operaciones que se perfeccionan, consumen o surten efecto dentro de la República de Panamá.

- El socio de la auditoría que ha elaborado este informe de los auditores independientes es Ricardo A. Carvajal V.

- El equipo de trabajo que ha participado en la auditoría de grupo a la que se refiere este informe, está conformado por Ricardo A. Carvajal V., socio, y Pedro A. Coché P., gerente senior.

KPMG

Panamá, República de Panamá
25 de febrero de 2025

Ricardo A. Carvajal V.

Ricardo A. Carvajal V.
Socio
C.P.A. 4378

BAC INTERNATIONAL CORP. Y SUBSIDIARIAS
(Panamá, República de Panamá)

Estado Consolidado de Situación Financiera

Al 31 de diciembre de 2024

(Cifras en dólares de E.U.A.)

Activos	**Nota**	**2024**	**2023**
Efectivo y efectos de caja		935,806,774	931,707,522
Valores comprados bajo acuerdos de reventa	4, 7	10,399,111	61,193,065
Depósitos en bancos:			
A la vista		4,073,713,956	3,809,315,812
A plazo		628,097,606	533,683,400
Provisión por deterioro de riesgo de crédito sobre depósitos en bancos		(39,073)	(85,973)
Total de depósitos en bancos, neto	4	4,701,772,489	4,342,913,239
Total de efectivo, efectos de caja y depósitos en bancos, neto	4, 6	5,647,978,374	5,335,813,826
Inversiones en valores, neto	4, 8	4,883,433,488	4,548,929,982
Préstamos:			
Préstamos otorgados		26,328,820,845	23,356,663,662
Intereses acumulados por cobrar		193,216,967	185,825,399
Comisiones no devengadas		(70,177,888)	(64,023,709)
Total préstamos		26,451,859,924	23,478,465,352
Provisión por deterioro de riesgo de crédito sobre préstamos	4	(752,442,275)	(734,661,520)
Total préstamos, neto	4, 9	25,699,417,649	22,743,803,832
Propiedades y equipos, neto	10	586,444,420	571,947,463
Obligaciones de clientes por aceptaciones		23,272,915	61,996,226
Otras cuentas por cobrar, neto	4, 13	442,972,933	594,677,078
Plusvalía	11	335,849,896	335,569,978
Activos intangibles, neto	12	88,167,700	78,263,577
Impuesto sobre la renta diferido	28	51,417,744	51,014,984
Otros activos	14	211,478,669	180,633,802
Total de activos		37,970,433,788	34,502,650,748

El estado consolidado de situación financiera debe ser leído en conjunto con las notas que forman parte integral de los estados financieros consolidados.

Pasivos y Patrimonio	Nota	2024	2023
Pasivos:			
Depósitos de clientes:			
A la vista		10,326,527,140	9,883,842,417
Ahorros		6,933,164,982	6,214,269,103
A plazo fijo		11,140,417,256	9,917,991,462
Total de depósitos de clientes	15	28,400,109,378	26,016,102,982
Valores vendidos bajo acuerdos de recompra		91,171,039	114,006,590
Obligaciones financieras	16	2,984,427,239	2,443,136,750
Otras obligaciones financieras	17	1,539,301,759	1,365,943,096
Pasivos por arrendamientos	18	116,077,068	119,512,038
Aceptaciones pendientes		23,272,915	61,996,226
Impuesto sobre la renta por pagar		33,892,785	22,366,539
Impuesto sobre la renta diferido	28	81,729,391	82,059,399
Provisiones	19	88,294,181	76,289,856
Cuentas por pagar y otros pasivos	20	799,404,520	847,442,573
Total de pasivos		34,157,680,275	31,148,856,049
Patrimonio:			
Acciones comunes	21	803,510,000	803,510,000
Capital adicional pagado		114,413,186	114,413,186
Utilidades no distribuidas		2,461,467,027	2,144,342,988
Reservas regulatorias		369,625,220	315,544,083
Otros resultados integrales	22	(297,238,749)	(341,715,784)
Total de patrimonio de los accionistas excluyendo la participación no controladora		3,451,776,684	3,036,094,473
Participación no controladora		360,976,829	317,700,226
Total del patrimonio		3,812,753,513	3,353,794,699
Total de pasivos y patrimonio		37,970,433,788	34,502,650,748

BAC INTERNATIONAL CORP. Y SUBSIDIARIAS
(Panamá, República de Panamá)

Estado Consolidado de Ganancias o Pérdidas

Por el año terminado el 31 de diciembre de 2024

(Cifras en dólares de E.U.A.)

	Nota	2024	2023
Ingresos por intereses:			
Depósitos en bancos		67,016,365	59,996,619
Inversiones en valores		299,897,929	267,101,316
Préstamos		2,732,733,235	2,303,459,828
Total de ingresos por intereses		3,099,647,529	2,630,557,763
Gastos por intereses:			
Depósitos de clientes		790,712,289	613,544,351
Obligaciones financieras		169,239,025	132,480,890
Otras obligaciones financieras		131,780,514	112,467,989
Valores vendidos bajo acuerdos de recompra		14,282,477	14,353,969
Pasivos por arrendamientos	18	5,905,175	6,684,829
Total de gastos por intereses		1,111,919,480	879,532,028
Ingreso neto de intereses		1,987,728,049	1,751,025,735
Pérdida (recuperación) por deterioro de riesgo de crédito:			
Préstamos	4	512,200,278	385,559,425
Depósitos en bancos e inversiones en valores	4	1,773,956	(13,963,429)
Otras cuentas por cobrar	4	1,782,740	1,303,541
Compromisos de créditos y garantías	4	2,860,568	(125,083)
Total pérdida por deterioro de riesgo de crédito, neta		518,617,542	372,774,454
Ingreso neto de intereses después de pérdida por deterioro de riesgo de crédito		1,469,110,507	1,378,251,281
Otros ingresos (gastos):			
Ingreso por comisiones y cargos por servicios	23	1,972,321,548	1,753,042,136
Gasto por comisiones y otros cargos	24	(835,958,315)	(732,058,296)
Ganancia en instrumentos financieros, neta	25	21,876,498	7,223,313
Diferencial cambiario, neto		(26,361,151)	(110,057,533)
Otros ingresos		24,321,206	39,280,305
Total de otros ingresos, neto		1,156,199,786	957,429,925
Gastos generales y administrativos:			
Salarios y beneficios a empleados	26	710,016,261	651,447,996
Depreciación y amortización		140,002,567	130,216,791
Administrativos		125,341,549	116,820,855
Alquileres y gastos relacionados		37,219,280	36,224,099
Otros gastos	27	689,909,325	612,595,875
Total de gastos generales y administrativos		1,702,488,982	1,547,305,616
Utilidad antes de impuesto sobre la renta		922,821,311	788,375,590
Impuesto sobre la renta corriente	28	(218,212,763)	(165,861,703)
Impuesto sobre la renta diferido	28	(3,284,083)	(31,481,227)
Utilidad neta		701,324,465	591,032,660
Utilidad neta atribuible a:			
Participación controladora		634,552,665	534,769,757
Participación no controladora		66,771,800	56,262,903
		701,324,465	591,032,660

El estado consolidado de ganancias o pérdidas debe ser leído en conjunto con las notas que forman parte integral de los estados financieros consolidados.

BAC INTERNATIONAL CORP. Y SUBSIDIARIAS
(Panamá, República de Panamá)

Estado Consolidado de Utilidades Integrales

Por el año terminado el 31 de diciembre de 2024

(Cifras en dólares de E.U.A.)

	2024	2023
Utilidad neta	701,324,465	591,032,660
Otros resultados integrales:		
Partidas que no serán reclasificadas a ganancias o pérdidas:		
Plan de beneficios a empleados - cambio en efecto actuarial	(735,284)	(2,940,675)
Cambio neto en valor razonable en inversiones de patrimonio	(20,072)	(88,681)
Partidas que son o pueden ser reclasificadas a ganancias o pérdidas:		
Conversión de operaciones en moneda extranjera	30,445,090	158,762,054
Valuación de inversiones al VRCOUI:		
Monto neto transferido a ganancias o pérdidas	(12,868,935)	(2,628,918)
Cambio neto en valor razonable	32,199,170	38,090,136
Total de otros resultados integrales	49,019,969	191,193,916
Total de utilidades integrales	750,344,434	782,226,576
Resultados integrales atribuibles a:		
Participación controladora	679,029,700	707,963,309
Participación no controladora	71,314,734	74,263,267
	750,344,434	782,226,576

El estado consolidado de utilidades integrales debe ser leído en conjunto con las notas que forman parte integral de los estados financieros consolidados.

BAC INTERNATIONAL CORP. Y SUBSIDIARIAS
(Panamá, República de Panamá)

Estado Consolidado de Cambios en el Patrimonio

Por el año terminado el 31 de diciembre de 2024

(Cifras en dólares de E.U.A.)

	Atribuible a la participación controladora de la Compañía								
	Acciones comunes	Capital adicional pagado	Acciones en tesorería	Utilidades no distribuidas	Reservas regulatorias	Otros resultados integrales	Total participación controladora	Participación no controladora	Total
Balance al 1 de enero de 2023	803,510,000	114,413,186	0	1,853,723,574	234,933,945	(514,909,336)	2,491,671,369	286,847,022	2,778,518,391
Impacto de adopción NIF 17	0	0	0	(2,340,205)	0	0	(2,340,205)	(244,588)	(2,584,793)
Balance reexpresado al 1 de enero de 2023	803,510,000	114,413,186	0	1,851,383,369	234,933,945	(514,909,336)	2,489,331,164	286,602,434	2,775,933,598
Utilidad neta	0	0	0	534,769,757	0	0	534,769,757	56,262,903	591,032,660
Otros resultados integrales:									
Plan de beneficios a empleados - cambio en efecto actuarial	0	0	0	0	0	(2,662,306)	(2,662,306)	(278,369)	(2,940,675)
Cambio neto en valor razonable en inversiones de patrimonio	0	0	0	0	0	(88,681)	(88,681)	0	(88,681)
Conversión de operaciones en moneda extranjera	0	0	0	0	0	143,724,827	143,724,827	15,037,227	158,762,054
Cambios netos en valuación de inversiones al VRCOUI:									
Monto neto transferido a ganancias o pérdidas	0	0	0	0	0	(2,629,024)	(2,629,024)	106	(2,628,918)
Cambio neto en valor razonable	0	0	0	0	0	34,848,736	34,848,736	3,241,400	38,090,136
Total de otros resultados integrales	0	0	0	0	0	173,193,552	173,193,552	18,000,364	191,193,916
Total de resultados integrales	0	0	0	534,769,757	0	173,193,552	707,963,309	74,263,267	782,226,576
Otros movimientos de patrimonio:									
Reservas regulatorias	0	0	0	(80,610,138)	80,610,138	0	0	0	0
Transacciones con los propietarios del Banco:									
Compra participación no controladora	0	0	0	0	0	0	0	(45,269)	(45,269)
Impuesto complementario	0	0	0	0	0	0	0	(536)	(536)
Contribuciones y distribuciones:	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dividendos	0	0	0	(161,200,000)	0	0	(161,200,000)	(43,119,670)	(204,319,670)
Total de transacciones con los propietarios del Banco	0	0	0	(161,200,000)	0	0	(161,200,000)	(43,165,475)	(204,365,475)
Balance al 31 de diciembre de 2023	803,510,000	114,413,186	0	2,144,342,988	315,544,083	(341,715,784)	3,036,094,473	317,700,226	3,353,794,699
Balance al 1 de enero de 2024	803,510,000	114,413,186	0	2,144,342,988	315,544,083	(341,715,784)	3,036,094,473	317,700,226	3,353,794,699
Utilidad neta	0	0	0	634,552,665	0	0	634,552,665	66,771,800	701,324,465
Otros resultados integrales:									
Plan de beneficios a empleados - cambio en efecto actuarial	0	0	0	0	0	(666,178)	(666,178)	(69,106)	(735,284)
Cambio neto en valor razonable en inversiones de patrimonio	0	0	0	0	0	(20,072)	(20,072)	0	(20,072)
Conversión de operaciones en moneda extranjera	0	0	0	0	0	27,566,894	27,566,894	2,878,196	30,445,090
Cambios netos en valuación de inversiones al VRCOUI:									
Monto neto transferido a ganancias o pérdidas	0	0	0	0	0	(12,868,935)	(12,868,935)	0	(12,868,935)
Cambio neto en valor razonable	0	0	0	0	0	30,465,326	30,465,326	1,733,844	32,199,170
Total de otros resultados integrales	0	0	0	0	0	44,477,035	44,477,035	4,542,934	49,019,969
Total de resultados integrales	0	0	0	634,552,665	0	44,477,035	679,029,700	71,314,734	750,344,434
Otros movimientos de patrimonio:									
Reservas regulatorias	0	0	0	(54,081,137)	54,081,137	0	0	0	0
Transacciones con los propietarios del Banco:									
Impuesto complementario	0	0	0	0	0	0	0	(11,467)	(11,467)
Disminución de participación no controladora	0	0	0	152,511	0	0	152,511	(3,129)	149,382
Contribuciones y distribuciones:									
Dividendos	0	0	0	(263,500,000)	0	0	(263,500,000)	(28,023,535)	(291,523,535)
Total de transacciones con los propietarios del Banco	0	0	0	(263,347,489)	0	0	(263,347,489)	(28,038,131)	(291,385,620)
Balance al 31 de diciembre de 2024	803,510,000	114,413,186	0	2,461,467,027	369,625,220	(297,238,749)	3,451,776,684	360,976,829	3,812,753,513

El estado consolidado de cambios en el patrimonio debe ser leído en conjunto con las notas que forman parte integral de los estados financieros consolidados.

BAC INTERNATIONAL CORP. Y SUBSIDIARIAS
(Panamá, República de Panamá)

Estado Consolidado de Flujos de Efectivo

Por el año terminado el 31 de diciembre de 2024

(Cifras en dólares de E.U.A.)

	Nota	2024	2023
Flujos de efectivo de las actividades de operación:			
Utilidad neta		701,324,465	591,032,660
Ajustes para conciliar la utilidad neta y el efectivo de las actividades de operación:			
Depreciación y amortización		140,002,567	130,216,791
Pérdida por deterioro riesgo de crédito sobre préstamos	4	512,200,278	385,559,425
Pérdida (recuperación) por deterioro riesgo de crédito sobre inversiones y depósitos en bancos	4	1,773,956	(13,963,429)
Pérdida por deterioro de riesgo de crédito sobre otras cuentas por cobrar	4	1,782,740	1,303,541
Pérdida (recuperación) en compromisos de créditos y garantías	4	2,860,568	(125,083)
Pérdida por deterioro de bienes disponibles para la venta	14	1,451,820	822,943
Ingreso neto de intereses		(1,987,728,049)	(1,751,025,735)
Ganancia instrumentos financieros, neta	25	(21,876,498)	(7,223,313)
Pérdida neta en venta y descarte de propiedades y equipos		1,280,903	731,562
Ganancia neta en venta de bienes disponibles para la venta	14	(8,045,933)	(10,642,149)
Pérdida neta en descarte de activos intangibles	12	678,863	656,239
Dividendos ganados sobre inversiones en valores	8	(2,448,217)	(2,554,317)
Gasto de impuesto sobre la renta	28	221,496,846	197,342,930
Cambios en activos y pasivos de operación:			
Depósitos con vencimiento original mayor a 90 días		15,626,545	15,698,116
Inversiones en valores		7,128,721	6,790,608
Préstamos		(3,305,208,599)	(2,200,242,463)
Valores vendidos bajo acuerdos de recompra		(22,722,021)	(154,338,436)
Otras cuentas por cobrar		147,587,681	(130,698,606)
Otros activos		(24,484,603)	(28,635,376)
Depósitos de clientes		2,198,170,469	1,741,479,319
Otros pasivos		(66,093,553)	(199,749,694)
Efectivo generado de operaciones:			
Intereses recibidos		2,957,151,924	2,548,630,149
Intereses pagados		(1,090,316,337)	(843,771,613)
Dividendos recibidos		2,448,217	2,554,317
Impuesto sobre la renta pagado		(177,232,450)	(256,398,316)
Efectivo neto provisto en las actividades de operación		206,810,303	23,450,070
Flujos de efectivo de las actividades de inversión:			
Producto de la venta de inversiones en valores		657,184,865	517,449,489
Vencimientos y prepagos de inversiones en valores		3,932,477,964	3,581,983,473
Compra de inversiones en valores		(4,777,590,296)	(4,304,978,252)
Compras de propiedades y equipos	10	(85,013,870)	(98,154,175)
Producto de la venta de propiedades y equipos		842,073	846,873
Adquisición de activos intangibles	12	(46,541,283)	(39,470,067)
Producto de la venta de bienes disponibles para la venta	14	32,295,724	40,299,158
Efectivo neto utilizado en las actividades de inversión		(286,344,823)	(302,023,501)
Flujos de efectivo de las actividades de financiamiento:			
Producto de obligaciones financieras	16	2,381,877,475	1,791,786,505
Pago de obligaciones financieras	16	(1,847,772,934)	(1,667,990,212)
Producto de otras obligaciones financieras	17	264,492,734	363,934,548
Pago de otras obligaciones financieras	17	(127,076,668)	(80,805,013)
Pago de arrendamientos financieros	18	(32,600,614)	(30,162,695)
Compra de participación minoritaria		0	(50,000)
Fusión entidad bajo control común		45,004	0
Dividendos		(291,508,212)	(204,300,668)
Efectivo neto provisto por las actividades de financiamiento		347,456,785	172,412,465
Efecto por fluctuación de las tasas de cambio sobre el efectivo mantenido		60,112,827	292,790,026
Aumento neto en efectivo y equivalentes de efectivo		328,035,092	186,629,060
Efectivo y equivalentes de efectivo al inicio del período		5,280,690,179	5,094,061,120
Efectivo y equivalentes de efectivo al final del período	6	5,608,725,271	5,280,690,180

El estado consolidado de flujos de efectivo debe ser leído en conjunto con las notas que forman parte integral de los estados financieros intermedios consolidados condensados.

BAC INTERNATIONAL CORP. Y SUBSIDIARIA
(Panamá, República de Panamá)

Notas a los Estados Financieros Consolidados

Índice de las Notas a los Estados Financieros Consolidados

(1) Organización
(2) Base de preparación de los estados financieros consolidados
(3) Políticas contables materiales
(4) Administración de riesgos
(5) Estimaciones críticas de contabilidad y juicios en la aplicación de políticas contables
(6) Efectivo, efectos de caja y depósitos en bancos
(7) Valores comprados bajo acuerdos de reventa
(8) Inversiones en valores
(9) Préstamos
(10) Propiedades y equipos
(11) Plusvalía
(12) Activos intangibles
(13) Otras cuentas por cobrar
(14) Otros activos
(15) Depósitos de clientes
(16) Obligaciones financieras
(17) Otras obligaciones financieras
(18) Pasivos por arrendamientos
(19) Provisiones
(20) Cuentas por pagar y otros pasivos
(21) Capital en acciones comunes
(22) Otros resultados integrales
(23) Ingresos por comisiones y cargos por servicios
(24) Gasto por comisiones y otros cargos
(25) Ganancias en instrumentos financieros, neta
(26) Salarios y beneficios a empleados
(27) Otros gastos
(28) Impuesto sobre la renta
(29) Instrumentos financieros con riesgo fuera de balance y otros compromisos
(30) Revelaciones sobre el valor razonable de instrumentos financieros
(31) Administración de contratos de fideicomiso y custodia de títulos valores
(32) Transacciones con partes relacionadas
(33) Litigios
(34) Aspectos regulatorios
(35) Eventos subsecuentes

(1) Organización

BAC International Corporation ("BIC"), es una sociedad anónima incorporada bajo las leyes de Panamá. Si bien la sociedad se constituyó el 03 de junio de 1988 en otra jurisdicción, el 19 de diciembre de 2024 se inscribió en el Registro Público de Panamá como sociedad panameña bajo el folio No 155760857, como parte de un proceso re-domiciliación.

Hasta el 11 de diciembre de 2024, BIC pertenecía en un 100% a BAC Credomatic Inc. ("BACCOM"), la cual a su vez era propiedad total de BAC Holding International Corp. ("la Compañía Matriz"), una sociedad que cotiza sus acciones en la Bolsa de Valores de Colombia ("BVC") y en la Bolsa Latinoamericana de Valores, S.A. – Panamá ("Latinex").

El 12 de diciembre de 2024, se completó el proceso de fusión por absorción entre BACCOM y BIC. Como resultado de lo anterior, la entidad que prevaleció fue BIC, la cual asumió los siguientes valores de activos, pasivos y patrimonio de BACCOM al momento de la fusión:

Dólares (E.U.A.)	
Activos	70,538
Pasivos	(1,042)
Patrimonio	69,496

Como resultado de los movimientos anteriores (fusión por absorción y re-domiciliación):

- No se presentaron cambios en el monto del capital social emitido y pagado de BIC.
- BIC pasó a ser subsidiaria directa de la Compañía Matriz

BIC es la tenedora mayoritaria de BAC International Bank Inc., una institución bancaria panameña propietaria de una serie de subsidiarias (directas e indirectas) a través de las cuales provee una amplia variedad de servicios financieros a individuos e instituciones en Centroamérica: Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Costa Rica y Panamá.

Los presentes estados financieros consolidados al 31 de diciembre de 2024 comprenden a BAC International Corporation y su subsidiaria, quienes conjuntamente serán referidas como "la Compañía".

(1) Organización, continuación

La Compañía Matriz consolida directa e indirectamente con las siguientes entidades:

Subsidiaria	Actividad	Ubicación	Total de Participación
BAC Bahamas Bank Limited	Bancaria	Bahamas	100.0000%
BAC Valores (Panamá) Inc.	Puesto de bolsa	Panamá	100.0000%
BAC Latam SSC S.A.	Servicios	Costa Rica	100.0000%
BAC Latam Honduras S.A.	Servicios	Honduras	100.0000%
Banco de América Central S.A.	Bancaria	Guatemala	99.9999%
Financiera de Capitales S.A.	Financiera	Guatemala	99.9996%
BAC Valores de Guatemala S.A.	Puesto de bolsa	Guatemala	99.9929%
Bakito, Inc.	Sin operación	Panamá	100.0000%
Credomatic de Guatemala S.A.	Industria de tarjetas	Guatemala	99.9999%
Negocios y Transacciones Institucionales S.A.	Arrendamientos	Guatemala	99.9958%
Banco de América Central Honduras S.A.	Bancaria	Honduras	99.9776%
Credomatic de Honduras S.A.	Industria de tarjetas	Honduras	99.9999%
Administradora de Fondos de Pensiones y Cesantías BAC Honduras S.A.	Fondos mutuos	Honduras	100.0000%
Inversiones Financieras Banco de América Central S.A.	Compañía tenedora	El Salvador	99.9987%
Banco de América Central S.A.	Bancaria	El Salvador	99.9999%
Credomatic de El Salvador S.A.	Industria de tarjetas	El Salvador	99.9997%
Sistemas Internacionales S.A.	Compañía tenedora	El Salvador	99.9948%
Viajes Credomatic El Salvador S.A.	Agencia de viajes	El Salvador	100.0000%
Credit Systems, Inc.	Bancaria	Panamá	100.0000%
Corporación Tenedora BAC COM S.A.	Compañía tenedora	Nicaragua	99.9850%
Banco de América Central S.A.	Bancaria	Nicaragua	99.9999%
Almacenes Generales de Depósito BAC S.A.	Depósito financiero	Nicaragua	99.9994%
Crédito S.A.	Industria de tarjetas	Nicaragua	99.6631%
Corporación de Inversiones Credomatic S.A.	Compañía tenedora	Costa Rica	100.0000%
Corporación Tenedora BAC Credomatic S.A.	Compañía tenedora	Costa Rica	100.0000%
Banco BAC San José S.A.	Bancaria	Costa Rica	100.0000%
BAC San José Puesto de Bolsa S.A.	Puesto de bolsa	Costa Rica	100.0000%
BAC San José Leasing S.A.	Arrendamiento financiero	Costa Rica	100.0000%
BAC San José Sociedad de Fondos de Inversión S.A.	Fondos mutuos	Costa Rica	100.0000%
BAC San José Pensiones S.A.	Fondos mutuos	Costa Rica	100.0000%
BAC Credomatic Corredora de Seguros S.A.	Seguros	Costa Rica	100.0000%
Coinca Corporation	Compañía tenedora	Islas Vírgenes Británicas	100.0000%
Comunicaciones Inalámbricas de Centroamérica S.A de C.V.	Sin operación	El Salvador	100.0000%
Namutek S.A.	Servicios telemáticos	Costa Rica	100.0000%
Comunicaciones Inalámbricas de Centroamérica S.A.	Servicios telemáticos	Nicaragua	97.0000%
Comunicaciones Inalámbricas de Centroamérica S.A.	Servicios telemáticos	Honduras	100.0000%
Agencia de Viajes Intertur, S.A.	Agencia de viajes	Costa Rica	100.0000%
Credomatic of Florida, Inc.	Servicios	Estados Unidos	100.0000%
Red Land Bridge Reinsurance Ltd.	Reaseguro	Gran Caimán	100.0000%

(2) Base de preparación de los estados financieros consolidados

(a) Base de contabilización

Los presentes estados financieros consolidados han sido preparados de acuerdo con las Normas de Contabilidad NIIF, y fueron autorizados para su emisión por la Junta Directiva de la Compañía el 25 de febrero de 2025.

(b) Base de medición

Los estados financieros consolidados han sido preparados sobre la base del costo histórico, excepto por las siguientes partidas materiales, que son medidas sobre la siguiente base alternativa en cada fecha de reporte:

(2) Base de preparación de los estados financieros consolidados, continuación

Item	Base de medición
Inversiones al VRCR	Valor razonable
Inversiones al VRCOUI	Valor razonable
Bienes disponibles para la venta	Menor entre el valor en libros y el valor neto de realización

Inicialmente, la Compañía reconoce los instrumentos financieros a valor razonable en la fecha en que se liquidan. Las inversiones en valores se registran cuando se negocian y los préstamos a costo amortizado cuando se liquidan.

(c) Moneda funcional y moneda de presentación

Las partidas incluidas en los estados financieros consolidados de cada entidad de la Compañía son determinadas usando la moneda del entorno económico principal en el que cada entidad opera (moneda funcional).

Los estados financieros consolidados se presentan en dólares de E.U.A, que es la moneda funcional de la Compañía.

(d) Uso de estimados y juicios

La preparación de estos estados financieros consolidados de la Compañía requiere que la administración realice juicios, estimaciones y supuestos que afectan la aplicación de las políticas contables de la Compañía y los montos informados de activos, pasivos, ingresos y gastos.

Juicios, supuestos e incertidumbres en las estimaciones

La información sobre los juicios realizados en la aplicación de las políticas contables, así como aquella relacionada a los supuestos e incertidumbres de las estimaciones a la fecha de reporte, que tienen un efecto significativo sobre los montos reconocidos en los estados financieros consolidados, es revelada en la nota 5.

(3) Políticas contables materiales

La Compañía ha aplicado consistentemente las siguientes políticas contables a todos los períodos presentados en estos estados financieros consolidados, salvo que se indique lo contrario.

(a) Bases de consolidación

Subsidiarias

Las subsidiarias son entidades controladas por la Compañía. El control existe cuando la Compañía está expuesta o tiene derecho, a rendimientos variables procedentes de su implicación en la subsidiaria y tiene la capacidad de influir en esos rendimientos a través de su poder sobre esa subsidiaria.

(3) Políticas contables materiales, continuación

Para determinar el control, se toman en cuenta los derechos de votación potenciales que actualmente sean ejecutables o convertibles. Los estados financieros consolidados de las subsidiarias están incluidos en los estados financieros consolidados desde la fecha en que comienza el control hasta la fecha en que cesa el mismo.

Saldos y transacciones eliminadas en la consolidación

Se eliminan las transacciones y los saldos intragrupo, así como los ingresos y gastos por transacciones entre las subsidiarias. También se eliminan las pérdidas y ganancias que surjan de transacciones intragrupo que se reconozcan como activos y pasivos.

Cambios en la propiedad en subsidiarias que no resulte en un cambio de control

Las transacciones con participaciones no controladoras que no resulten en pérdida de control se contabilizan como transacciones de patrimonio; es decir, como transacciones con los propietarios en su calidad de tales. Cualquier diferencia entre el valor en libros de la participación y el monto de la transacción es registrada como un ajuste en las utilidades no distribuidas.

Pérdida de control

Cuando la Compañía deja de tener control sobre una subsidiaria, deja de reconocer los activos y pasivos de la subsidiaria, y cualquier participación no controladora y otros componentes del patrimonio. Cualquier ganancia o pérdida resultante es reconocida en utilidad o pérdida. Cualquier participación retenida en la entidad se vuelve a valorar a su valor razonable en la fecha en que se pierde el control.

(b) Moneda extranjera

Los activos y pasivos mantenidos en moneda extranjera son convertidos a la moneda funcional a la tasa de cambio vigente a la fecha de reporte. Las ganancias o pérdidas por conversión de moneda extranjera son reflejadas en las cuentas de otros ingresos u otros gastos en el estado consolidado de ganancias o pérdidas. Todas las partidas no monetarias de la Compañía se registran en la moneda funcional al momento de la transacción.

La plusvalía y los ajustes al valor razonable resultantes de la adquisición de una entidad extranjera son tratados como activos y pasivos de la entidad extranjera y, por consiguiente, son convertidos a las tasas de cambio vigentes al cierre de cada periodo.

La situación financiera y las ganancias o pérdidas de las subsidiarias de la Compañía que tienen una moneda funcional distinta de la moneda funcional de la Compañía son convertidas a la moneda de presentación como sigue:

- Activos y pasivos: a la tasa de cambio vigente al cierre del periodo.
- Ingresos y gastos: a la tasa de cambio promedio del periodo.
- Cuentas de patrimonio: a la tasa de cambio histórica.

El ajuste por conversión resultante es llevado directamente a una cuenta separada en la sección de “Patrimonio”, bajo el rubro de “otras pérdidas integrales”.

BAC INTERNATIONAL CORP. Y SUBSIDIARIA
(Panamá, República de Panamá)

Notas a los Estados Financieros Consolidados

(3) Políticas contables materiales, continuación

(c) Activos y pasivos financieros

Los activos financieros son clasificados a la fecha de su reconocimiento inicial, con base en la naturaleza y propósito de la adquisición del activo financiero.

Clasificación

La NIIF 9 contiene tres categorías principales de clasificación para activos financieros: medidos al costo amortizado (CA), al valor razonable con cambios en otras utilidades integrales (VRCOUI) y al valor razonable con cambios en ganancias o pérdidas (VRCR). La clasificación NIIF 9 generalmente se basa en el modelo comercial en el que se administran los activos financieros y sus flujos de efectivo contractuales.

En su reconocimiento inicial, los activos financieros son clasificados como medidos a: CA, VRCOUI o VRCR.

Un activo financiero es medido a costo amortizado y no a valor razonable con cambios en ganancias o pérdidas si cumple con ambas de las siguientes condiciones:

1. El activo es mantenido dentro de un modelo de negocio cuyo objetivo es mantener activos para obtener flujos de efectivo contractuales; y

2. Los términos contractuales del activo financiero establecen fechas específicas para los flujos de efectivo derivados solamente de pagos de principal e intereses sobre el saldo vigente.

Un instrumento de deuda es medido a VRCOUI solo si cumple con ambas de las siguientes condiciones y no ha sido designado como VRCR:

1. El activo es mantenido dentro de un modelo de negocio cuyo objetivo es logrado al cobrar flujos de efectivo contractuales o vender estos activos financieros; y

2. Los términos contractuales del activo financiero establecen fechas específicas para los flujos de efectivo derivados solamente de pagos de principal e intereses sobre el saldo vigente.

Durante el reconocimiento inicial de inversiones en instrumentos de patrimonio no mantenidas para negociar, la Compañía puede elegir irrevocablemente registrar los cambios subsecuentes en valor razonable como parte de otras utilidades integrales. Esta elección se realiza sobre una base de instrumento por instrumento.

Todos los activos financieros no clasificados como medidos a CA o VRCOUI como se describe anteriormente, son medidos a VRCR.

Adicionalmente, en el reconocimiento inicial, la Compañía puede designar de manera irrevocable un activo financiero que cumple con los requerimientos de medición a CA o VRCOUI a ser medido a VRCR si al hacerlo se elimina o se reduce significativamente una asimetría contable que pudiese ocurrir de no hacerlo. La Compañía por ahora no hace uso de esta opción.

BAC INTERNATIONAL CORP. Y SUBSIDIARIA
(Panamá, República de Panamá)

Notas a los Estados Financieros Consolidados

(3) Políticas contables materiales, continuación

Los derivados implícitos en donde el contrato principal es un activo financiero que está dentro del alcance de la NIIF 9 no son separados y en su lugar el instrumento financiero hibrido es evaluado en su conjunto para su clasificación.

Evaluación del modelo de negocio

La Compañía realiza una evaluación de los objetivos de los modelos de negocio en los cuales se mantienen los diferentes activos financieros a nivel de portafolio para reflejar, de la mejor manera, la forma en que gestiona el negocio en cada subsidiaria y cómo se proporciona la información a la gerencia. La información considerada incluye:

- Las políticas y los objetivos señalados para cada portafolio de activos financieros y la operación de esas políticas en la práctica. Éstas incluyen si la estrategia de la gerencia se enfoca en cobrar ingresos por intereses contractuales, mantener un perfil de rendimiento concreto o coordinar la duración de los activos financieros con la de los pasivos que los están financiando o las salidas de efectivo esperadas o realizar flujos de efectivo mediante la venta de los activos;

- Cómo se evalúan e informa al respecto al personal clave de la administración de la Compañía sobre el rendimiento de los portafolios;

- Los riesgos que afectan el rendimiento de los portafolios (y los activos financieros mantenidos en el modelo de negocio) y la forma en que se administran dichos riesgos;

- Cómo se retribuye a los gestores del negocio (por ejemplo, si la compensación se basa en el valor razonable de los activos gestionados o sobre los flujos de efectivo contractuales obtenidos); y

- La frecuencia, el valor y el calendario de las ventas en años anteriores, las razones de esas ventas y las expectativas sobre la actividad de ventas futuras. Sin embargo, la información sobre la actividad de ventas no es considerada de forma aislada sino como parte de una evaluación de cómo los objetivos de la Compañía, establecidos para manejar los activos financieros, son logrados y cómo los flujos de efectivo son realizados.

Los activos financieros, que son mantenidos o gestionados para negociar y cuyo rendimiento es evaluado sobre una base de valor razonable, son medidos a VRCR debido a que estos no son mantenidos para cobrar flujos de efectivo contractuales ni para obtener flujos de efectivo contractuales por la venta.

Evaluación de si los flujos de efectivo contractuales son solamente pagos de principal e intereses

Para el propósito de esta evaluación, “principal” es definido como el valor razonable del activo financiero al momento de su reconocimiento inicial. “Interés” es definido como la consideración del valor del dinero en el tiempo y por el riesgo de crédito asociado al monto del principal vigente durante un periodo en particular y por otros riesgos básicos de un acuerdo básico de préstamos y otros costos asociados (por ejemplo, riesgo de liquidez y costos administrativos), al igual que el margen de rentabilidad.

(3) Políticas contables materiales, continuación

Al evaluar si los flujos de efectivo contractuales son solamente pagos de principal e intereses, la Compañía considera los términos contractuales del instrumento. Esto incluye la evaluación para determinar si el activo financiero contiene un término contractual que pudiese cambiar el periodo o monto de los flujos de efectivo contractuales de tal modo que no cumpla con esta condición. Al hacer esta evaluación, la Compañía considera:

- Eventos contingentes que cambiarán el monto y periodicidad de los flujos de efectivo;
- Condiciones de apalancamiento;
- Términos de pago anticipado y extensión;
- Términos que limitan a la Compañía para obtener flujos de efectivo de activos específicos (ejemplo, acuerdos de activos sin recursos); y
- Características que modifican las consideraciones para el valor del dinero en el tiempo (ejemplo, revisión periódica de tasas de interés).

Las tasas de interés sobre ciertos préstamos de consumo y comerciales se basan en tasas de interés variables que son establecidas a discreción de la Compañía. Las tasas de interés variable son generalmente establecidas de acuerdo con las prácticas en cada uno de los países en los que opera la Compañía, y de acuerdo con las políticas establecidas. En estos casos, la Compañía evalúa si la característica discrecional es consistente con el criterio de solamente pagos de principal e intereses considerando un número de factores que incluyen si:

- Los deudores están en condiciones de prepagar los préstamos sin penalidades importantes;
- Los factores competitivos de mercado aseguran que las tasas de interés son consistentes entre los bancos;
- Cualquier norma regulatoria de protección puesta a favor de los clientes en el país que requiera a los bancos tratar a los clientes razonablemente (por ejemplo, tasas reguladas).

Todos los préstamos de consumo y comerciales a tasa fija contienen condiciones para prepago.

Una característica de prepago es consistente con el criterio de solamente pagos de principal e intereses si los montos prepagados sustancialmente representan montos no pagados de principal e intereses sobre el monto principal pendiente, la cual puede incluir una compensación razonable por la terminación anticipada del contrato.

BAC INTERNATIONAL CORP. Y SUBSIDIARIA
(Panamá, República de Panamá)

Notas a los Estados Financieros Consolidados

(3) Políticas contables materiales, continuación

En adición, una característica de prepago es tratada como consistente con este criterio si un activo financiero es adquirido u originado con una prima o descuento de su monto contractual nominal, y el monto prepagado sustancialmente representa el monto contractual a la par más los intereses acumulados contractualmente pero no pagados (lo cual puede incluir una compensación razonable por la terminación anticipada), y el valor razonable de la característica de prepago es insignificante en su reconocimiento inicial.

Deterioro de activos financieros

La Compañía evalúa el deterioro de activos financieros mediante un modelo de Pérdida Crediticia Esperada (PCE). Este modelo requiere que se aplique juicio considerable con respecto a cómo los cambios en los factores económicos afectan la PCE, lo que se determina sobre una base promedio ponderada.

El modelo de deterioro se aplica a los siguientes activos financieros que no son medidos a VRCR:

- Instrumentos de deuda de renta fija y variable;
- Préstamos;
- Arrendamientos por cobrar;
- Otras cuentas por cobrar;
- Contratos de garantía financiera emitidos; y
- Compromisos de préstamos emitidos

La Compañía reconoce una provisión por deterioro de activos financieros a CA y a VRCOUI en un monto igual a la pérdida crediticia esperada en un periodo de doce meses posteriores a la fecha de reporte o durante la vida remanente del instrumento financiero. La pérdida esperada en la vida remanente del instrumento financiero es aquella que resulta de todos los posibles eventos de incumplimiento sobre la vida esperada, mientras que la pérdida esperada en el periodo de doce meses, es la porción de pérdida esperada que resulta de los eventos de incumplimiento que son posibles dentro de los doce meses después de la fecha de reporte.

Los requerimientos de deterioro son complejos y requieren juicios, estimados y suposiciones significativas de la administración particularmente en las siguientes áreas:

- Evaluar si el riesgo de crédito ha incrementado significativamente desde su reconocimiento inicial e;
- Incorporar información prospectiva en la medición de las pérdidas crediticias esperadas.

BAC INTERNATIONAL CORP. Y SUBSIDIARIA
(Panamá, República de Panamá)

Notas a los Estados Financieros Consolidados

(3) Políticas contables materiales, continuación

Las provisiones para pérdidas se reconocen en un monto igual a la PCE durante el tiempo de vida esperada del activo, excepto en los siguientes casos, en los cuales el monto reconocido equivale a la PCE de doce meses subsiguientes a la fecha de medición:

- Inversiones en instrumentos de deuda que se determina que tienen riesgo de crédito bajo a la fecha de reporte; y
- Otros activos financieros (distintos de otras cuentas por cobrar a corto plazo) sobre los cuales el riesgo de crédito no ha incrementado significativamente desde su reconocimiento inicial.

Medición de la PCE

La PCE es la probabilidad ponderada estimada de pérdida crediticia y es medida de la siguiente manera:

- Activos financieros que no presentan deterioro crediticio a la fecha de reporte: el valor presente de todas las insuficiencias de efectivo (por ejemplo, la diferencia entre los flujos de efectivo adeudados a la Compañía de acuerdo con el contrato y los flujos de efectivo que la Compañía espera recibir);
- Activos financieros que están deteriorados a la fecha de reporte: la diferencia entre el valor en libros bruto y el valor presente de los flujos de efectivo futuros estimados;
- Compromisos de préstamos pendientes: el valor presente de la diferencia entre los flujos de efectivo contractuales que son adeudados a la Compañía en el caso de que se ejecute el compromiso y los flujos de efectivo que la Compañía espera recibir; y
- Contratos de garantías financieras: el valor presente de los pagos esperados para reembolsar al tenedor menos cualquier monto que la Compañía espera recuperar.

Definición de deterioro

La Compañía considera un activo financiero deteriorado cuando:

- Es poco probable que el deudor pague completamente sus obligaciones de crédito a la Compañía, sin recursos por parte de la Compañía para tomar acciones tales como realizar la garantía (en el caso que mantengan); o
- El deudor presenta morosidad de más de 90 días en cualquier obligación crediticia material. Los sobregiros son considerados como morosos una vez que el cliente ha sobrepasado el límite establecido o se le ha establecido un límite menor que el saldo vigente.

(3) Políticas contables materiales, continuación

- Para los instrumentos de deuda de renta fija y variable se incluyen los siguientes conceptos, entre otros:
  - Baja de calificación externa del emisor;
  - Los pagos contractuales no se realizan en la fecha que vencen o en el plazo o periodo de gracia estipulado;
  - Existe una certeza virtual de suspensión de pagos;
  - Es probable que entre en bancarrota o se efectúa una petición de bancarrota o acción similar;
  - El activo financiero deja de negociarse en un mercado activo dadas sus dificultades financieras.

Al evaluar si un deudor se encuentra deteriorado, la Compañía considera indicadores que son:

- Cualitativos (por ejemplo, incumplimiento de cláusulas contractuales);
- Cuantitativos (por ejemplo, estado de morosidad y no pago sobre otra obligación del mismo emisor o prestatario); y
- Basados en datos desarrollados internamente u obtenidos de fuentes externas.

Los insumos utilizados en la evaluación de si los activos financieros se encuentran deteriorados y su importancia puede variar a través del tiempo para reflejar cambios en circunstancias.

Incremento significativo en el riesgo de crédito
Cuando se determina si el riesgo de crédito de un activo financiero se ha incrementado significativamente desde su reconocimiento inicial, la Compañía considera información razonable y sustentable que sea relevante y esté disponible sin costo o esfuerzo desproporcionado, incluyendo información y análisis cuantitativo y cualitativo, con base en la experiencia histórica, evaluación de expertos en riesgo de crédito de la Compañía e información prospectiva.

La Compañía identifica si ha ocurrido un incremento significativo en el riesgo de crédito para cada exposición comparando entre:

- La probabilidad de incumplimiento (PI) durante la vida remanente del instrumento financiero a la fecha de reporte; con
- La PI durante la vida remanente en un punto en el tiempo, que fue estimada en el momento de reconocimiento inicial de la exposición.

BAC INTERNATIONAL CORP. Y SUBSIDIARIA
(Panamá, República de Panamá)

Notas a los Estados Financieros Consolidados

(3) Políticas contables materiales, continuación

La evaluación de si el riesgo de crédito se ha incrementado significativamente desde el reconocimiento inicial de un activo financiero requiere identificar la fecha inicial de reconocimiento del instrumento. Para ciertos créditos rotativos (tarjetas de crédito, sobregiros, entre otros), la fecha de cuándo el crédito fue por primera vez otorgado podría ser hace mucho tiempo. La modificación de los términos contractuales de un activo financiero puede también afectar esta evaluación, lo cual es discutido a continuación.

Calificación por categorías de riesgo de crédito
La Compañía asigna a cada exposición una calificación de riesgo de crédito basada en una variedad de datos que se determine sea capaz de separar las exposiciones crediticias en grupos de riesgo homogéneos. Estos grupos de riesgo, a su vez, deben cumplir criterios mínimos de separación y ordenamiento del riesgo. Las calificaciones de riesgo de crédito son definidas utilizando factores cualitativos y cuantitativos que son indicativos de riesgo de pérdida. Estos factores varían dependiendo de la naturaleza de la exposición y el tipo de prestatario.

Las calificaciones de riesgo de crédito son definidas y calibradas para que el riesgo de pérdida incremente exponencialmente a medida que el riesgo de crédito se deteriora y para que la diferencia en el riesgo de pérdida entre las calificaciones sea creciente indistintamente del portafolio. Por ejemplo, que la diferencia entre las categorías satisfactorio y mención especial sea menor que la diferencia entre el riesgo de crédito de las calificaciones mención especial y sub-estándar.

Cada exposición es distribuida en una calificación de riesgo de crédito al momento de reconocimiento inicial basado en información disponible sobre el deudor. Las exposiciones están sujetas a un seguimiento continuo, que puede resultar en el desplazamiento de una exposición a una calificación de riesgo de crédito distinta.

Determinar si el riesgo de crédito ha incrementado significativamente
La Compañía ha establecido un marco general que incorpora información cuantitativa y cualitativa para determinar si el riesgo de crédito de un activo financiero se ha incrementado significativamente desde su reconocimiento inicial.

El marco inicial se alinea con el proceso interno de la Compañía para manejo del riesgo de crédito.

El criterio para determinar si el riesgo de crédito se ha incrementado significativamente variará por portafolio e incluirá límites basados en incumplimientos.

La Compañía evalúa si el riesgo de crédito de una exposición en particular se ha incrementado significativamente desde el reconocimiento inicial si, basado en la modelación cuantitativa de la Compañía, la probabilidad de pérdida crediticia esperada en la vida remanente se incrementó significativamente desde el reconocimiento inicial. En la determinación del incremento del riesgo de crédito, la pérdida crediticia esperada en la vida remanente es ajustada por cambios en los vencimientos.

BAC INTERNATIONAL CORP. Y SUBSIDIARIA
(Panamá, República de Panamá)

Notas a los Estados Financieros Consolidados

(3) Políticas contables materiales, continuación

En ciertas circunstancias, usando juicio de expertos en crédito y con base en información histórica relevante, la Compañía puede determinar que una exposición ha experimentado un incremento significativo en riesgo de crédito si factores particulares cualitativos pueden indicar eso, y esos factores pueden no ser capturados completamente por los análisis cuantitativos realizados periódicamente. Como un límite, la Compañía presumirá que un crédito significativo de riesgo ocurre no más tarde que cuando el activo presenta mora por más de 30 días.

La Compañía monitorea la efectividad del criterio usado para identificar incrementos significativos en el riesgo de crédito con base en revisiones regulares para confirmar que:

- Los criterios son capaces de identificar incrementos significativos en el riesgo de crédito antes de que una exposición esté en deterioro;
- El criterio no alinea con el punto del tiempo cuando un activo llega a más de 30 días de vencido;

Activos y pasivos financieros modificados
Activos financieros
Si se modifican los términos de un activo financiero, la Compañía evalúa si los flujos de efectivo del activo modificado son sustancialmente diferentes. Si los flujos de efectivo son sustancialmente diferentes, entonces los derechos contractuales a los flujos de efectivo del activo financiero original se considerarán vencidos. En este caso, el activo financiero original se da de baja y se reconoce un nuevo activo financiero a su valor razonable más cualquier costo de transacción elegible. Las comisiones recibidas como parte de la modificación se contabilizan de la siguiente manera:

- comisiones que se consideran para determinar el valor razonable del nuevo activo y comisiones que representan el reembolso de los costos de transacción elegibles se incluyen en la medición inicial del activo; y
- otras comisiones se incluyen en el resultado del ejercicio como parte de la ganancia o pérdida por baja en cuentas.

Si los flujos de efectivo se modifican cuando el deudor se encuentra en dificultades financieras, entonces el objetivo de la modificación suele ser para maximizar las oportunidades de recaudo y minimizar el riesgo de incumplimiento. Bajo las políticas de renegociación de la Compañía, a los clientes en dificultades financieras se les otorgan concesiones que generalmente consisten en disminuciones en las tasas de interés, ampliación de los plazos para el pago, rebajas en los saldos adeudados o una combinación de los anteriores.

Si la Compañía planea modificar un activo financiero de manera que daría lugar a la condonación de los flujos de efectivo, entonces primero considera si una parte del activo debe cancelarse antes de que se lleve a cabo la modificación. Este enfoque impacta el resultado de la evaluación cuantitativa y significa que los criterios de baja en cuentas no suelen cumplirse en tales casos.

(3) Políticas contables materiales, continuación

Si la modificación de un activo financiero medido al CA o VRCOUI no resulta en dar de baja al activo financiero, entonces la Compañía primero recalcula el importe en libros bruto del activo financiero utilizando la tasa de interés efectiva original del activo y reconoce el ajuste resultante como una ganancia o pérdida de modificación en la utilidad o pérdida. Para los activos financieros de tasa de interés variable, la tasa de interés efectiva original utilizado para calcular la ganancia o pérdida modificada se ajusta para reflejar los términos actuales del mercado en el momento de la modificación. Cualquier costo o tarifa incurrida y las tarifas de modificación recibidas ajustan el importe en libros bruto del activo financiero modificado y se amortizan en el plazo remanente del activo financiero modificado.

Si dicha modificación se lleva a cabo debido a dificultades financieras del deudor, entonces la ganancia o pérdida se presenta junto con las pérdidas por deterioro. En otros casos, se presenta como ingresos por intereses calculados utilizando el método de la tasa de interés efectiva.

Los términos contractuales de los créditos pueden ser modificados por diversas razones incluyendo cambios en las condiciones de mercado, retención de clientes y otros factores no relacionados a un actual o potencial deterioro del crédito del cliente.

Cuando los términos de un activo financiero son modificados, y la modificación no resulta en una baja de cuenta del activo en el estado consolidado de situación financiera, la determinación de si el riesgo de crédito se ha incrementado significativamente refleja comparaciones de:

- La PI por la vida remanente a la fecha del reporte basada en los términos modificados con;
- La PI por la vida remanente estimada basada en datos a la fecha de reconocimiento inicial y los términos originales contractuales.

Para activos financieros modificados, como parte de las políticas de renegociación de la Compañía, la estimación de la PI reflejará si las modificaciones han mejorado o restaurado la habilidad de la Compañía para recaudar los intereses y el principal y las experiencias previas de la Compañía de acciones similares. Como parte de este proceso, la Compañía evalúa el cumplimiento de los pagos por el deudor contra los términos modificados de la deuda y considera varios indicadores de comportamiento de dicho deudor o grupo de deudores modificados.

Generalmente los indicadores de modificación son un factor relevante de incremento en el riesgo de crédito. Por consiguiente, un deudor modificado necesita demostrar un comportamiento de pagos consistente sobre un periodo de tiempo antes de no ser considerado más como un crédito deteriorado o que la PI haya disminuido de tal forma que la provisión pueda ser revertida y el crédito pueda ser medido por deterioro en un plazo de doce meses posterior a la fecha de reporte.

BAC INTERNATIONAL CORP. Y SUBSIDIARIA
(Panamá, República de Panamá)

Notas a los Estados Financieros Consolidados

(3) Políticas contables materiales, continuación

Pasivos financieros

La Compañía da de baja un pasivo financiero cuando se modifican sus condiciones y los flujos de efectivo de la obligación modificada son sustancialmente diferentes. En este caso, un nuevo pasivo financiero basado en los términos modificados se reconoce a su valor razonable. La diferencia entre el importe en libros del pasivo financiero dado de baja y la contraprestación pagada se reconoce en utilidad o pérdida. La contraprestación pagada incluye los activos no financieros transferidos, si los hubiere, y la asunción de pasivos, incluido el nuevo pasivo financiero modificado.

Si la modificación de un pasivo financiero no se contabiliza como baja en cuentas, entonces el valor amortizado del pasivo se recalcula descontando los flujos de efectivo modificados a la tasa de interés efectiva original, y la ganancia o pérdida resultante se reconoce en utilidad o pérdida. Para los pasivos financieros de tasa de interés variable, la tasa de interés efectiva original utilizado para calcular la ganancia o pérdida modificada es ajustada para reflejar los términos actuales del mercado al momento de la modificación. Cualquier costo y tarifa incurridos se reconocen como un ajuste al valor en libros del pasivo y se amortizan en el plazo restante del pasivo financiero modificado volviendo a calcular la tasa de interés efectiva sobre el instrumento.

Insumos en la medición de PCE

Los insumos clave en la medición del PCE son usualmente las estructuras de términos de las siguientes variables:

- Probabilidad de incumplimiento (PI).
- Pérdida dado el incumplimiento (PDI).
- Exposición ante el incumplimiento (EI).

Los anteriores parámetros son derivados de modelos estadísticos internos y otra información histórica. Estos modelos son ajustados para reflejar información prospectiva como se describe a continuación:

Las calificaciones de riesgo de crédito son un criterio de agrupación para determinar la estructura de término de la PI para las diferentes exposiciones. La Compañía obtiene información del número de incumplimientos en las exposiciones al riesgo de crédito analizadas por jurisdicción o región, tipo de producto y la calificación de riesgo de crédito asignada para calcular la PI.

La Compañía emplea modelos estadísticos para analizar los datos recolectados y genera estimaciones de la probabilidad de deterioro en la vida remanente de las exposiciones y cómo esas probabilidades de deterioro cambiarán como resultado del paso del tiempo.

BAC INTERNATIONAL CORP. Y SUBSIDIARIA
(Panamá, República de Panamá)

Notas a los Estados Financieros Consolidados

(3) Políticas contables materiales, continuación

Este análisis incluye la identificación y calibración de relaciones entre cambios en las tasas de deterioro y en los factores macroeconómicos claves, así como un análisis profundo de ciertos factores en el riesgo de crédito (por ejemplo, castigos de préstamos). Para la mayoría de los créditos, los factores económicos claves usualmente incluyen crecimiento de producto interno bruto, cambios en las tasas de interés de mercado y desempleo.

Las PI son estimadas en ciertas fechas de corte. Son calculadas mediante modelos de supervivencia, basados en vectores históricos de incumplimientos. Si una contraparte o exposición migra entre las diferentes calificaciones entonces esto originará un cambio de la PI estimada para ese grupo. Las PI son estimadas considerando términos contractuales de vencimiento de las exposiciones y las tasas estimadas de prepagos.

La PI histórica es luego transformada a una PI prospectiva, mediante modelos de sensibilidad macroeconómica.

La PDI es la magnitud de la pérdida probable si hay un incumplimiento. La Compañía estima los parámetros del PDI con base en la historia de las tasas de recuperación de pérdidas de las partes que hayan incumplido. Los modelos de PDI considerarán la estructura, el colateral, y los costos de recuperación de cualquier colateral cuando existen garantías hipotecarias.

Para préstamos no garantizados se utiliza un modelo de recuperación de efectivo a valor presente, tomando en consideración las recuperaciones previo al castigo, así como las recuperaciones de las pérdidas. Para préstamos garantizados con hipotecas y/o prendas, se toman en consideración las recuperaciones previas al castigo, así como la recuperación por venta de bienes reposeídos. El cálculo se realiza sobre una base de recuperación neta de costos, descontada usando la tasa de interés efectiva del crédito.

La EI representa la exposición esperada en el evento de incumplimiento. La Compañía deriva la EI de la exposición actual de la contraparte y los potenciales cambios en el monto actual permitido bajo los términos del contrato incluyendo amortización y prepagos para exposiciones decrecientes y rotativas sin compromiso de desembolso. Para compromisos de préstamos y garantías financieras la EI considera el monto desembolsado, así como montos potenciales futuros que podrían ser desembolsados o repagados bajo el contrato, los cuales se estiman basados en observaciones históricas. Finalmente, para tarjetas de crédito, por su naturaleza rotativa, la Compañía determina la EI modelando un porcentaje de utilización histórico sobre el límite de crédito aprobado.

La Compañía mide las EI considerando el riesgo de incumplimiento durante el máximo periodo contractual (incluyendo opciones de extensión de la deuda con el cliente), sobre las cuales hay una exposición a riesgo de crédito incluso si, para propósitos de manejo del riesgo, la Compañía considera un periodo de tiempo mayor. El máximo periodo contractual se extiende a la fecha en la cual la Compañía tiene el derecho a requerir el pago de un préstamo o terminar un compromiso de préstamo o una garantía otorgada.

(3) Políticas contables materiales, continuación

Para saldos de tarjetas de crédito la Compañía mide las EI sobre un periodo mayor que el máximo periodo contractual si la habilidad contractual de la Compañía para demandar su pago no limita la exposición de la Compañía a pérdidas de crédito al periodo contractual del contrato. Esas facilidades no tienen un término fijo o una estructura de recaudo y son manejadas sobre una base colectiva. La Compañía puede cancelarlas con efecto inmediato pero este derecho contractual no es forzado en el manejo normal del día a día, sino únicamente cuando la Compañía se entera de un incremento del riesgo de crédito a nivel de cada préstamo. Este mayor periodo de tiempo se estima tomando en cuenta las acciones de manejo de riesgo de crédito que la Compañía toma y que sirven para mitigar las EI. Estas medidas incluyen una disminución en los límites y cancelación de los contratos de crédito.

Cuando la modelación de parámetros es ejecutada sobre bases colectivas, los activos financieros se agrupan sobre la base de características de riesgos similares que incluyen:

- Tipo de instrumento.
- Calificación de riesgo de crédito.
- Garantía.
- Fecha de reconocimiento inicial.
- Término remanente para el vencimiento.
- Ubicación geográfica del deudor.

Las anteriores agrupaciones están sujetas a revisiones regulares para asegurar que las exposiciones de un grupo en particular permanecen homogéneas.

Proyección de condiciones futuras
Semestralmente se aprueban escenarios macroeconómicos pronosticados a doce meses para los seis países donde opera la Compañía. En los trimestres de marzo y septiembre se revisa la vigencia de dichos escenarios con el fin de determinar si corresponde una actualización extraordinaria. Los escenarios se dividen en tres categorías: optimista, base y pesimista. Estos escenarios se elaboran partiendo del modelo de simulación macroeconómica de la Compañía, y se complementa con (i) las proyecciones de organizaciones supranacionales tales como Fondo Monetario Internacional, Banco Mundial, CEPAL, etc. (ii) el programa macroeconómico de los bancos centrales de Centroamérica y (iii) economistas externos a la Compañía.

- **Escenario base:** considera las expectativas actuales, que recogen los cambios en las variables macroeconómicas nominales, tipo de cambio, tasas de interés, e inflación. Se utilizan como referencia pronósticos de otras organizaciones que elaboran investigación económica, por ejemplo, del Fondo Monetario Internacional, del Banco Mundial y de los bancos centrales de cada país. Las referencias externas aportan imparcialidad al ejercicio.

(3) Políticas contables materiales, continuación

- **Escenarios optimista y pesimista:** estos se ven como los escenarios macroeconómicos probables ante la realización de alguno de los principales riesgos asociados a cada país. Están categorizados como riesgos al alza y a la baja, además, divididos entre riesgos internos y externos.

- **Riesgos Externos:** los países centroamericanos, al ser economías pequeñas y abiertas, están expuestas al desempeño económico de las economías grandes y principales socios comerciales, principalmente Estados Unidos y Europa. La actividad económica de estos países afecta de manera generalizada a los países de Centroamérica, principalmente vía ingresos por remesas, exportaciones, turismo e inversión extranjera directa.

- **Riesgos Internos:** son riesgos propios de cada país. Incluyen riesgos asociados a la coyuntura social, política y económica interna. En la coyuntura actual, predominan los riesgos asociados al desempeño que tengan los gobiernos: manejo de las finanzas públicas, catástrofes naturales, políticas sanitarias, etc.

La información externa puede incluir datos económicos y publicación de proyecciones por comités gubernamentales, autoridades monetarias (principalmente en los países donde opera la Compañía), organizaciones supranacionales (tales como la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, el Fondo Monetario Internacional, entre otras), proyecciones académicas, sector privado, y agencias calificadoras de riesgo.

El caso base representa el resultado más probable. Los otros escenarios representan un resultado más optimista y pesimista. La Compañía también realiza periódicamente pruebas de estrés para calibrar la determinación de estos otros escenarios representativos.

Pasivos financieros
Los pasivos financieros se clasifican a costo amortizado usando el método de interés efectivo, excepto cuando los pasivos financieros se contabilizan a valor razonable con cambios en ganancias o pérdidas.

Reconocimiento, baja y medición
Las compras y ventas de instrumentos financieros en forma regular se reconocen en la fecha de liquidación, la fecha en la cual la Compañía se compromete a comprar o vender el instrumento financiero. Los activos y pasivos financieros se reconocen inicialmente al valor razonable.

Los costos de transacción se imputan a gastos en el estado consolidado de ganancias o pérdidas cuando se incurre en ellos para los activos y pasivos financieros a valor razonable con cambios en ganancias o pérdidas, y se registran como parte del valor inicial del instrumento en el caso de activos y pasivos a CA y a VRCOUI. Los costos de transacciones son costos incrementales en los que se incurre para adquirir activos o vender pasivos financieros. Ellos incluyen honorarios, comisiones y otros conceptos pagados a agentes, corredores, asesores e intermediarios, tasas establecidas por agencias reguladoras y bolsas de valores; así como impuestos y otros derechos.

(3) Políticas contables materiales, continuación

Los activos financieros se dan de baja en el estado consolidado de situación financiera cuando los derechos a recibir flujos de efectivo de las inversiones han vencido o se han transferido y la Compañía ha traspasado sustancialmente todos los riesgos y beneficios derivados de su titularidad.

Con posterioridad al reconocimiento inicial, todos los activos financieros y pasivos financieros clasificados a costo amortizado se miden con base al método de costo amortizado. Los intereses devengados se registran en la cuenta de ingresos o gastos por intereses.

La Compañía da de baja un pasivo financiero cuando sus obligaciones contractuales se han pagado o cancelado, o hayan expirado.

Compensación de instrumentos financieros
Los activos financieros y los pasivos financieros se compensan y presentan por su monto neto en el estado consolidado de situación financiera, cuando existe un derecho exigible legalmente de compensar los importes reconocidos, y la Compañía tiene la intención de liquidar por el neto o de realizar el activo y cancelar el pasivo simultáneamente.

Presentación de provisión por PCE en el estado consolidado de situación financiera
La provisión por PCE se presenta en el estado consolidado de situación financiera de la siguiente manera:

- Activos financieros medidos a costo amortizado: como una deducción del valor bruto en libros de los activos;
- Compromisos de préstamos y contratos de garantía financiera: generalmente, como una provisión; y
- Los instrumentos de deuda medidos a VRCOUI: no se reconoce ninguna provisión para pérdidas en el estado consolidado de situación financiera debido a que el valor en libros de estos activos es su valor razonable. Sin embargo, la provisión para pérdidas se revela y se reconoce en otras utilidades integrales.

(d) Bienes adquiridos o adjudicados
Los activos adquiridos o adjudicados en la liquidación de un préstamo se mantienen para la venta y se reconocen inicialmente al valor que resulte menor entre el saldo de préstamo y el valor razonable menos los costos para su venta a la fecha de la adjudicación, estableciendo una nueva base de costo. Posterior a la adjudicación, la administración realiza valuaciones periódicas y los activos se reconocen al menor del valor en libros y el valor razonable menos los costos para su venta. Los ingresos y gastos de operación originados y los cambios en la provisión para valuación de tales activos son incluidos en otros gastos de operación. Los costos relacionados al mantenimiento de estas propiedades son incluidos como gastos conforme se incurren.

(3) Políticas contables materiales, continuación

(e) Reconocimiento de los ingresos y gastos más significativos

Ingresos y gastos por intereses

Los ingresos y gastos por intereses son reconocidos en el estado consolidado de ganancias o pérdidas usando el método de interés efectivo. La tasa de interés efectiva es la tasa de descuento que iguala exactamente los flujos de efectivo por cobrar o por pagar estimados a lo largo de la vida esperada del instrumento financiero o cuando sea adecuado (en un periodo más corto) con el valor neto en libros del activo o pasivo financiero. Para calcular la tasa de interés efectiva, la Compañía estimará los flujos de efectivo teniendo en cuenta todas las condiciones contractuales del instrumento financiero, pero no tendrá en cuenta las pérdidas crediticias futuras.

El cálculo de la tasa de interés efectiva incluye todas las comisiones y puntos pagados o recibidos que formen parte integral de la tasa de interés efectiva. Los costos de transacción incluyen costos incrementales que son directamente atribuibles a la adquisición o emisión de un activo o pasivo financiero.

Honorarios y comisiones

Los honorarios y comisiones que son parte integral de la tasa de interés efectiva en un instrumento financiero activo o pasivo son incluidos en la medición de la tasa de interés efectiva.

Otros ingresos por honorarios y comisiones, incluyendo honorarios por servicios, administración de activos, comisiones de ventas, sindicalización de préstamos, entre otros, son reconocidos cuando los correspondientes servicios son brindados.

Las membresías anuales de tarjetas de crédito, netas de los costos directos incrementales de originar tarjetas, son diferidas y amortizadas en línea recta durante el plazo de un año. Las comisiones cobradas a establecimientos comerciales afiliados se determinan con base en el monto y el tipo de compra del tarjetahabiente y se reconocen al momento en que se facturan las transacciones efectuadas por los tarjetahabientes.

Otros honorarios y comisiones recibidos relativos principalmente a honorarios por transacciones y servicios se reconocen como ingresos cuando se ha completado la transacción o el servicio.

Programas de lealtad

La Compañía ofrece programas de lealtad que le permiten a los tarjetahabientes ganar puntos que pueden ser redimidos por una amplia gama de premios, incluyendo efectivo, viajes y productos con descuento. Los puntos son reconocidos como un componente identificable por separado de la transacción inicial de ingresos por consumos con tarjetas de crédito.

El valor razonable estimado de los programas de lealtad y los puntos que son redimidos, son registrados dentro de la cuenta de comisiones en el estado consolidado de ganancias o pérdidas. La Compañía reconoce los puntos basándose en los puntos ganados que se espera sean redimidos y el valor razonable del punto a ser redimido. Los puntos para redimir son estimados basándose en el historial de redención, tipo de producto de tarjeta, actividad transaccional de la cuenta y el desempeño histórico de las tarjetas.

BAC INTERNATIONAL CORP. Y SUBSIDIARIA
(Panamá, República de Panamá)

Notas a los Estados Financieros Consolidados

(3) Políticas contables materiales, continuación

(f) Efectivo y equivalentes de efectivo

La Compañía considera todos los depósitos a plazo altamente líquidos con vencimiento de 90 días o menos como equivalentes de efectivo. El efectivo y equivalentes de efectivo consisten en efectivo, depósitos en bancos a la vista, ciertos valores y depósitos que generan intereses, con vencimientos originales de 90 días o menos.

(g) Propiedades y equipos

Las propiedades y equipos se presentan al costo, menos la depreciación y amortización acumuladas.

El costo de renovaciones y mejoras se capitaliza cuando incrementan la vida útil del bien; mientras que las reparaciones y mantenimientos que no extienden la vida útil o mejoran el activo se reconocen en ganancias o pérdidas durante el ejercicio financiero conforme se incurren.

La depreciación se calcula con base en el método de línea recta sobre la vida útil estimada de los activos. La Compañía deprecia los valores como gasto en el estado consolidado de ganancias o pérdidas del año y con aumento en la cuenta de depreciación acumulada. Los terrenos no se deprecian. La vida útil estimada de los activos es la siguiente:

Categorías	Años
Edificaciones	20 – 50
Mobiliario y equipo	5 – 10
Vehículos	5
Equipo tecnológico	3 – 5
Mejoras a propiedades arrendadas	3 – 10

Las mejoras a las propiedades arrendadas se amortizan durante la vida útil estimada o durante el plazo del contrato de arrendamiento, el que sea menor.

Las propiedades y equipos se revisan para deterioro siempre que los acontecimientos o los cambios en circunstancias indiquen que el valor en libros puede no ser recuperable. El valor en libros de un activo se reduce inmediatamente a su valor recuperable si el valor en libros del activo es mayor que el valor recuperable estimado. El valor recuperable es el más alto entre el valor razonable del activo menos el costo de vender y su valor en uso.

BAC INTERNATIONAL CORP. Y SUBSIDIARIA
(Panamá, República de Panamá)

Notas a los Estados Financieros Consolidados

(3) Políticas contables materiales, continuación

(h) Arrendamientos

Al inicio de un contrato, la Compañía evalúa si un contrato es, o contiene, un arrendamiento. Un contrato es, o contiene, un arrendamiento si transmite el derecho a controlar el uso de un activo identificado por un periodo de tiempo a cambio de una contraprestación. Para evaluar si un contrato transmite el derecho de controlar el uso de un activo identificado, la Compañía evalúa si:

- el contrato implica el uso de un activo identificado: esto puede especificarse explícita o implícitamente, y debe ser físicamente distinto o representar sustancialmente toda la capacidad de un activo físicamente identificable. Si el proveedor tiene un derecho de sustitución sustancial, entonces el activo no se identifica;
- la Compañía tiene el derecho de obtener sustancialmente todos los beneficios económicos del uso del activo durante el periodo de uso; y
- la Compañía tiene el derecho de dirigir el uso del activo. La Compañía tiene este derecho cuando tiene los derechos de tomar decisiones que son más relevantes para cambiar cómo y para qué propósito se utiliza el activo. En raras ocasiones, cuando la decisión sobre cómo y para qué propósito se utiliza el activo está predeterminada, la Compañía tiene el derecho de decidir el uso del activo si:
  - la Compañía tiene el derecho de operar el activo; o
  - la Compañía diseñó el activo de forma que predetermina cómo y para qué propósito se utilizará.

Al inicio o en la revaluación de un contrato que contiene un componente de arrendamiento, la Compañía asigna la contraprestación en el contrato a cada componente de arrendamiento sobre la base de sus precios relativos independientes. Sin embargo, para los arrendamientos de terrenos y edificios en los que es un arrendatario, la Compañía ha optado por no separar los componentes de no arrendamiento y tener en cuenta los componentes de arrendamiento y los componentes de no arrendamiento como un solo componente del arrendamiento.

i. Como arrendatario

La Compañía reconoce un activo por derecho de uso y un pasivo por arrendamiento en la fecha de inicio del arrendamiento. El activo por derecho de uso se mide inicialmente al costo, que comprende el monto inicial del pasivo por arrendamiento ajustado por cualquier pago de arrendamiento realizado en la fecha de inicio, más los costos directos iniciales incurridos y una estimación de los costos para desmantelar y eliminar el activo subyacente o para restaurar el activo subyacente o el sitio en el que se encuentra, menos los incentivos de arrendamiento recibidos.

(3) Políticas contables materiales, continuación

El activo por derecho de uso se deprecia posteriormente utilizando el método de línea recta desde la fecha de inicio hasta el final del periodo de vida útil del activo por derecho de uso o el final del plazo de arrendamiento. Las vidas útiles estimadas de los activos por derecho de uso se determinan sobre la misma base que las de propiedades, mobiliario, equipo y mejoras. Además, el activo por derecho de uso se reduce periódicamente por pérdidas por deterioro del valor, si las hubiera, y se ajusta para ciertas nuevas mediciones del pasivo por arrendamiento.

El pasivo por arrendamiento se mide inicialmente al valor presente de los pagos por arrendamiento que no han sido pagados en la fecha de inicio, descontados utilizando la tasa de interés implícita en el arrendamiento o, si esa tasa no se puede determinar fácilmente, la tasa incremental de endeudamiento de la Compañía, la cual es utilizada como tasa de descuento.

Los pagos de arrendamiento incluidos en la medición del pasivo por arrendamiento comprenden lo siguiente:

- pagos fijos, incluyendo los pagos en esencia fijos;
- pagos por arrendamiento variables que dependen de un índice o una tasa, inicialmente medidos utilizando el índice o tasa en la fecha de inicio;
- montos que se espera sean pagaderos bajo una garantía de valor residual; y
- el precio de ejercicio bajo una opción de compra que la Compañía puede razonablemente ejercer, pagos por arrendamiento en un periodo de renovación opcional si la Compañía está razonablemente segura de ejercer una opción de extensión, y multas por la terminación anticipada de un arrendamiento a menos que la Compañía esté razonablemente segura de no realizar una finalización anticipada.

El pasivo por arrendamiento se mide al costo amortizado utilizando el método de interés efectivo. Se realiza una remedición cuando hay un cambio en los pagos de arrendamiento futuros que surgen de un cambio en un índice o tasa, si hay un cambio en la estimación de la Compañía del monto que se espera pagar bajo una garantía de valor residual, o si la Compañía cambia su evaluación de si ejercerá una opción de compra, extensión o terminación.

Cuando el pasivo por arrendamiento se vuelve a medir de esta manera, se realiza un ajuste correspondiente al valor en libros del activo por derecho de uso, o se registra en utilidad o pérdida si el valor en libros del activo por derecho de uso se ha reducido a cero.

La Compañía presenta activos por derecho de uso que no cumplen con la definición de propiedades de inversión en "propiedades, mobiliario, equipo y mejoras" y pasivos por arrendamiento en "pasivos por arrendamientos" en el estado consolidado de situación financiera.

BAC INTERNATIONAL CORP. Y SUBSIDIARIA
(Panamá, República de Panamá)

Notas a los Estados Financieros Consolidados

(3) Políticas contables materiales, continuación

Arrendamientos a corto plazo y arrendamientos de activos de bajo valor

La Compañía ha optado por no reconocer los activos por derecho de uso y los pasivos por arrendamiento para arrendamientos que tienen un plazo de arrendamiento de doce meses o menos y arrendamientos de activos de bajo valor. La Compañía reconoce los pagos por arrendamiento asociados con estos arrendamientos como un gasto en línea recta durante el plazo del arrendamiento.

ii. Como arrendador

Cuando la Compañía actúa como un arrendador, determina al inicio del arrendamiento si cada arrendamiento es un arrendamiento financiero o un arrendamiento operativo.

Para clasificar cada arrendamiento, la Compañía realiza una evaluación general de si el arrendamiento transfiere sustancialmente todos los riesgos y beneficios inherentes a la propiedad del activo subyacente. Si este es el caso, entonces el arrendamiento es un arrendamiento financiero; si no, entonces es un arrendamiento operativo. Como parte de esta evaluación, la Compañía considera ciertos indicadores tales como si el arrendamiento cubre la mayor parte de la vida económica del activo.

Si un acuerdo contiene componentes de arrendamiento y no arrendamiento, la Compañía aplica la NIIF 15 para asignar la contraprestación en el contrato.

La Compañía reconoce los pagos por arrendamiento recibidos en virtud de arrendamientos operativos como ingresos sobre una base lineal durante el plazo del arrendamiento como parte de "otros ingresos".

(i) Combinaciones de negocios y plusvalía

La Compañía contabiliza las combinaciones de negocios utilizando el método de adquisición cuando se transfiere el control. La contraprestación transferida en la adquisición generalmente se mide al valor razonable al igual que los activos netos identificables adquiridos. Cualquier plusvalía resultante es sometida a pruebas anuales de deterioro. Cualquier ganancia por compra en condiciones muy ventajosas se reconoce de inmediato en ganancias o pérdidas. Los costos de transacción se registran como gasto cuando se incurren, excepto si se relacionan con la emisión de deuda o instrumentos de patrimonio.

Cualquier contraprestación contingente es medida al valor razonable a la fecha de adquisición. Si una obligación para pagar la contraprestación contingente que cumple con la definición de instrumentos financieros está clasificada como patrimonio no deberá medirse nuevamente y su liquidación posterior deberá contabilizarse dentro del patrimonio. De no ser así, la otra contraprestación contingente se mide nuevamente al valor razonable en cada fecha de reporte y los cambios posteriores en el valor razonable de la contraprestación contingente se reconocen en ganancias o pérdidas.

BAC INTERNATIONAL CORP. Y SUBSIDIARIA
(Panamá, República de Panamá)

Notas a los Estados Financieros Consolidados

(3) Políticas contables materiales, continuación

Las participaciones no controladoras se registran por su parte proporcional del valor razonable de los activos y pasivos identificables, a menos que se indique lo contrario. Cuando la Compañía tiene una opción correspondiente para liquidar la compra de una participación no controladora mediante la emisión de sus propias acciones ordinarias, no se reconoce ningún pasivo financiero.

Durante el periodo de medición (que es el plazo de un año desde la fecha de adquisición), la Compañía podrá, de forma retrospectiva, ajustar los importes reconocidos en la fecha de adquisición para reflejar la nueva información obtenida sobre hechos y circunstancias que existían a la fecha de adquisición.

Para las pruebas de deterioro, la plusvalía adquirida en una combinación de negocios es asignada (en la fecha de adquisición) a cada uno de los grupos de unidades generadoras de efectivo (UGEs) que se espera se beneficien de la combinación. Las UGEs a las que se ha asignado la plusvalía se desagregan de manera que el nivel en el que el deterioro sea evaluado refleje el nivel más bajo al que la plusvalía es controlada para gestión interna.

Se reconocerá una pérdida por deterioro si el valor en libros de la UGE más la plusvalía asignada a la misma es mayor a su importe recuperable, en cuyo caso, se reducirá primero la plusvalía asignada, y cualquier deterioro remanente se aplicará a los demás activos de la UGE.

(j) Activos intangibles

Los activos intangibles representan los activos no monetarios identificables, y se adquieren por separado o mediante una combinación de negocios o son generados internamente. Los activos intangibles de la Compañía son registrados al costo o a su valor razonable y se componen principalmente de las relaciones con depositantes, relaciones con clientes de tarjetas de crédito, relaciones con comercios afiliados, programas tecnológicos y nombres comerciales.

Las unidades generadoras de efectivo a las que se han atribuido los activos intangibles se analizan periódicamente para determinar si se han deteriorado. Este análisis se realiza al menos anualmente, o siempre que existan indicios de deterioro.

El gasto de la amortización de los activos intangibles amortizables se presenta en el estado consolidado de ganancias o pérdidas en el rubro de depreciación y amortización.

Los nombres comerciales son activos intangibles con vida útil no definida.

(k) Impuesto sobre la renta

El gasto de impuestos sobre la renta del periodo comprende los impuestos corrientes y diferidos. Los impuestos se reconocen en el estado consolidado de ganancias o pérdidas, en la medida en que se refieran a partidas reconocidas en el estado consolidado de ganancias o pérdidas o directamente en el patrimonio neto.

(3) Políticas contables materiales, continuación

El gasto de impuesto sobre la renta corriente se calcula con base en las leyes aprobadas a la fecha de reporte en los países en los que opera la Compañía y sus subsidiarias y en los que generan bases positivas imponibles. La administración de la Compañía evalúa periódicamente las posiciones tomadas en las declaraciones de impuestos respecto a las situaciones en las que la regulación fiscal aplicable está sujeta a interpretación, y, en caso necesario, establece provisiones en función de las cantidades que se espera pagar a las autoridades fiscales.

Los impuestos diferidos se reconocen por las diferencias temporarias que surgen entre las bases fiscales de los activos y pasivos y sus importes en libros en los estados financieros consolidados. Sin embargo, los impuestos diferidos pasivos no se contabilizan si surgen del reconocimiento inicial de una plusvalía; no se reconocen impuestos diferidos si surgen de un activo o pasivo en una transacción, distinta de una combinación de negocios que, al momento de la transacción, no afecta ni al resultado contable ni a la renta o pérdida fiscal. El impuesto diferido se determina usando tasas impositivas (y leyes) aprobadas o por aprobarse en la fecha de reporte y que se espera serán de aplicación cuando el correspondiente activo por impuesto diferido se realice o el pasivo por impuesto diferido se liquide.

Los activos por impuestos diferidos se reconocen sólo en la medida en que sea probable que vaya a disponerse de beneficios fiscales futuros con los que poder compensar las diferencias temporarias. Se reconocen impuestos diferidos sobre las diferencias temporarias que surgen en inversiones en subsidiarias y asociadas, excepto para aquellos pasivos por impuesto diferido para los que la Compañía pueda controlar la fecha en que revertirán las diferencias temporarias y sea probable que éstas no vayan a revertir en un futuro previsible. Se reconocen impuestos diferidos activos sobre diferencias temporarias deducibles que surgen de inversiones en subsidiarias solo en la medida en que sea probable que las diferencias temporarias se reversen en el futuro y de que se determine suficiente renta gravable futura contra las cuales las diferencias temporales puedan ser utilizadas.

Los activos por impuestos diferidos y los pasivos por impuestos diferidos se compensan sí, y solo sí, existe un derecho legalmente reconocido de compensar los activos por impuesto corriente con los pasivos por impuesto corriente y cuando los activos por impuestos diferidos y los pasivos por impuestos diferidos se derivan del impuesto sobre las ganancias correspondientes a la misma autoridad fiscal, y que esta última permita a la Compañía pagar o recibir una sola cantidad que cancele la situación neta existente.

(l) Beneficios a empleados

La Compañía está sujeto a la legislación laboral en cada país donde opera. La Compañía provisiona un beneficio laboral cuando tal beneficio se relaciona con servicios del colaborador ya brindados, el colaborador se ha ganado el derecho a recibir el beneficio, el pago del beneficio es probable y el monto de tal beneficio puede ser estimado.

(3) Políticas contables materiales, continuación

(m) Operaciones de fideicomiso y custodia de títulos valores

Los contratos de fideicomisos y custodia de títulos valores no se consideran parte de la Compañía, por consiguiente, tales títulos valores y su correspondiente ingreso no se incluyen en los presentes estados financieros consolidados. Es obligación de la Compañía administrar y custodiar dichos títulos valores de conformidad con los contratos y en forma independiente de su patrimonio.

La Compañía cobra una comisión por la administración de los fondos en fideicomisos y la custodia de títulos valores, la cual es pagada según acuerdos entre las partes. Estas comisiones son reconocidas como ingresos de acuerdo con los términos de los contratos, el reconocimiento debe ocurrir cada mes proporcionalmente sobre la base de devengado.

(n) Estimación del valor razonable

El valor razonable de un activo o pasivo financiero es el precio que sería recibido por vender un activo o pagado por transferir un pasivo en una transacción ordenada entre participantes del mercado en la fecha de medición (precio de salida).

Los distintos niveles de jerarquía se han definido como sigue:

- Nivel 1 – Precios cotizados en mercados activos, sin ajustes, para activos o pasivos idénticos a los que la Compañía puede acceder en la fecha de medición.
- Nivel 2 – Variables distintas de los precios cotizados incluidos en el Nivel 1 que son observables, ya sea directamente (es decir, como precios) o indirectamente (es decir, derivados de los precios). Esta categoría incluye instrumentos valorizados utilizando precios cotizados en mercados activos para instrumentos similares, precios cotizados para instrumentos idénticos o similares en mercados que no son activos y otras técnicas de valoración donde los datos de entrada significativos son directa o indirectamente observables en un mercado.
- Nivel 3 – Variables no observables para el activo o pasivo. Esta categoría contempla todos los instrumentos en los que la técnica de valoración incluye variables no observables que tienen un efecto significativo en la medición del valor razonable. Esta categoría también incluye instrumentos que son valorizados, basados en precios cotizados para instrumentos similares para los cuales hay que hacer ajustes significativos usando variables no observables, supuestos, o ajustes en los cuales se utilizan datos no observables o subjetivos cuando hay diferencias entre los instrumentos.

Un mercado se considera activo cuando los precios de cotización están fácil y regularmente disponibles a través de una bolsa, de intermediarios financieros, de una institución sectorial, de un servicio de precios o de un organismo regulador, y esos precios reflejan transacciones de mercado reales con la suficiente frecuencia y volumen para proporcionar información para fijar precios de mercado.

(3) Políticas contables materiales, continuación

(o) Transacciones entre entidades bajo control común

Las transferencias de activos entre entidades bajo control común, incluyendo transacciones con compañías tenedoras intermedias, son contabilizadas inicialmente al valor en libros de la compañía que transfiere los activos a la fecha de la transferencia. Si el valor en libros de los activos y pasivos transferidos difiere del costo histórico de la compañía matriz de las entidades bajo control común, entonces la compañía que recibe los activos y pasivos los contabilizará utilizando el costo histórico de la compañía matriz.

La Compañía celebra transacciones con partes relacionadas, las cuales de acuerdo con las políticas internas de la Compañía se realizan en condiciones de mercado.

(p) Normas de contabilidad NIIF emitidas, pero aún no adoptadas

Una serie de nuevas normas contables y modificaciones de las normas contables entraron en vigor para los ejercicios anuales que comenzaron después del 1 de enero de 2024 y que permitían su aplicación anticipada. No obstante, la Compañía no adoptó anticipadamente ninguna de estas nuevas normas contables o modificaciones a las normas al elaborar estos estados financieros consolidados.

- *Clasificación y valoración de instrumentos financieros (modificaciones a las NIIF 9 y NIIF 7)*

  En mayo de 2024, la International Accounting Standards Board (“IASB”) publicó *Enmiendas a la clasificación y medición de instrumentos financieros* que modificaron las NIIF 9 y NIIF 7. Los requisitos entrarán en vigor para los periodos de información anual que comiencen a partir del 1 de enero de 2026, permitiéndose su aplicación anticipada, y están relacionados con:

  - liquidar los pasivos financieros utilizando sistemas de pagos electrónicos, y
  - evaluar las características contractuales de los flujos de efectivo de los activos financieros, incluidos aquellos con características vinculadas a la sostenibilidad.

  La Compañía está evaluando el impacto de las nuevas modificaciones.

- *NIIF 18 Presentación e información a revelar en los estados financieros*

  La NIIF 18 sustituirá a la NIC 1 *Presentación de Estados Financieros* y se aplicará a los ejercicios anuales que comiencen a partir del 1 de enero de 2027. La nueva norma introduce los siguientes nuevos requisitos clave.

  - Las entidades deben clasificar todos los ingresos y gastos en cinco categorías en el estado de ganancias o pérdidas: las categorías de operación, inversión, financiamiento, impuesto a las ganancias y operaciones discontinuadas. Las entidades también deben presentar un subtotal de utilidad de operación recientemente definido. La utilidad neta de las entidades no cambiará.
  - Las medidas o indicadores de rendimiento definidas por la administración se presentarán en una nota separada en los estados financieros.

(3) Políticas contables materiales, continuación

- Se proporciona orientación mejorada sobre cómo agrupar la información en los estados financieros.

Además, todas las entidades están obligadas a utilizar el subtotal de la utilidad de operación como punto de partida del estado de flujos de efectivo cuando presenten los flujos de efectivo operativos bajo el método indirecto.

La Compañía aún se encuentra en el proceso de evaluar el impacto de la nueva norma, en particular con respecto a la estructura del estado de ganancias o pérdidas de la Compañía, el estado de flujos de efectivo y las revelaciones adicionales requeridas para las medidas o indicadores de rendimiento definidas por la administración. La Compañía también está evaluando el impacto en cómo la información es agrupada en los estados financieros consolidados, incluidas los rubros definidos actualmente como "otros".

- *Otras normas contables*

No se espera que la *Ausencia de Convertibilidad* (modificaciones a la NIC 21) tenga un impacto significativo en los estados financieros consolidados de la Compañía.

(q) Operaciones descontinuadas

Una operación descontinuada es un componente de la Compañía que ha sido vendido o se ha enajenado por otra vía, o ha sido clasificado como mantenido para su venta, y, (i) representa una línea de negocio o un área geográfica de operación que sea significativa y que puede considerarse separada del resto, o (ii) es parte de un único plan coordinado para vender o enajenar por otra vía de una línea de negocio o de un área geográfica de la operación que sea significativa y pueda considerarse separada del resto.

La clasificación como una operación descontinuada ocurre al enajenar la operación o cuando la misma cumple los criterios para ser clasificada como mantenida para la venta, de ocurrir más temprano.

Cuando una operación es clasificada como descontinuada, los estados consolidados comparativos de ganancias o pérdidas y de utilidades integrales se modifican como si la operación hubiera sido descontinuada desde el inicio del año comparativo.

De conformidad con la NIIF 5, la presentación de los flujos netos de efectivo atribuibles a las actividades de operación, inversión y financiamiento de operaciones descontinuadas se presentan en una línea separada en el estado consolidado de flujos de efectivo, conforme aplique.

BAC INTERNATIONAL CORP. Y SUBSIDIARIA
(Panamá, República de Panamá)

Notas a los Estados Financieros Consolidados

(3) Políticas contables materiales, continuación

(r) Utilidades por acción

El Grupo presenta datos de utilidad por acción (EPS, por sus siglas en inglés) básica y diluida de sus acciones ordinarias. El EPS básico se calcula dividiendo la utilidad atribuible a los accionistas ordinarios de la Compañía entre el promedio ponderado del número de acciones ordinarias en circulación durante el año. El EPS diluido está determinado ajustando la utilidad atribuible a los accionistas ordinarios, según el impacto que podría tener en el registro del método de participación patrimonial la conversión a acciones comunes de instrumentos emitidos por las subsidiarias de la Compañía.

(s) Reclasificaciones no materiales

Montos no materiales en los estados financieros consolidados al 31 de diciembre de 2023 han sido reclasificados para que sean consistentes con la presentación de los estados financieros consolidados del 31 de diciembre de 2024. La Compañía aplicó reclasificaciones no materiales para mejorar la presentación, que han sido incluidas en el estado consolidado de situación financiera y en los estados consolidados de ganancias o pérdidas y flujos de efectivo al 31 de diciembre de 2023.

La siguiente tabla muestra las reclasificaciones no materiales identificadas y aplicadas:

	2023		
	Monto reportado anteriormente	Reclasificación	Monto reclasificado
Estado consolidado de situación financiera			
Préstamos:			
Préstamos otorgados	23,368,747,987	(12,084,325)	23,356,663,662
Intereses acumulados por cobrar	173,741,074	12,084,325	185,825,399
Provisiones	0	76,289,856	76,289,856
Cuentas por pagar y otros pasivos	923,732,429	(76,289,856)	847,442,573
Estado consolidado de ganancias o pérdidas			
Pérdida (recuperación) por deterioro de riesgo de crédito:			
Compromisos de créditos y garantías	0	(125,083)	(125,083)
Otros ingresos (gastos):			
Cargos por servicios	601,609,095	(601,609,095)	0
Comisiones y otros cargos, neto	245,815,770	(245,815,770)	0
Ingreso por comisiones y cargos por servicios	0	1,753,042,136	1,753,042,136
Gasto por comisiones y otros cargos	0	(732,058,296)	(732,058,296)
Diferencial cambiario, neto	63,626,521	(173,684,054)	(110,057,533)
Deterioro en bienes disponibles para la venta	(822,943)	822,943	0
Gastos generales y administrativos:			
Otros gastos	(611,772,928)	(822,947)	(612,595,875)
Estado consolidado de flujos de efectivo			
Actividades de operación:			
Otros pasivos	(199,765,897)	16,203	(199,749,694)
Dividendos recibidos	2,570,520	(16,203)	2,554,317

BAC INTERNATIONAL CORP. Y SUBSIDIARIA
(Panamá, República de Panamá)

Notas a los Estados Financieros Consolidados

(4) Administración de riesgos

La administración de riesgos financieros es parte fundamental de la Compañía, para lo cual se cuenta con una infraestructura para la gestión de los riesgos de forma integral con el fin de asegurar el crecimiento responsable y sostenible a través del tiempo, mantener la confianza de sus grupos de interés; así como para asegurar con razonable certeza el cumplimiento de las metas a corto, mediano y largo plazo, por medio de un balance entre el cumplimiento de objetivos y la toma de riesgos, alineados con la estrategia corporativa.

Clasificación de los activos financieros

Consulte la clasificación bajo NIIF 9 en las políticas de contabilidad en la Nota 3 (c).

La siguiente tabla proporciona una conciliación entre las partidas en el estado consolidado de situación financiera y las categorías de instrumentos financieros.

	2024					
	VRCR obligatoriamente Instrumentos de deuda	VRCR obligatoriamente Instrumentos de patrimonio	VRCOUI Instrumentos de deuda	VRCOUI Instrumentos de patrimonio	CA	Total
Efectivo, efectos de caja y depósitos en bancos, neto	0	0	0	0	5,647,978,374	5,647,978,374
Inversiones en valores, neto	18,925,464	16,276,514	4,734,534,167	3,170,331	110,527,012	4,883,433,488
Préstamos, neto	0	0	0	0	25,699,417,649	25,699,417,649
Otras cuentas por cobrar, neto	0	0	0	0	442,972,933	442,972,933
Total de activos financieros	18,925,464	16,276,514	4,734,534,167	3,170,331	31,900,895,968	36,673,802,444

	2023					
	VRCR obligatoriamente Instrumentos de deuda	VRCR obligatoriamente Instrumentos de patrimonio	VRCOUI Instrumentos de deuda	VRCOUI Instrumentos de patrimonio	CA	Total
Efectivo, efectos de caja y depósitos en bancos, neto	0	0	0	0	5,335,813,826	5,335,813,826
Inversiones en valores, neto	24,471,050	14,285,693	4,408,686,599	3,083,163	98,403,477	4,548,929,982
Préstamos, neto	0	0	0	0	22,743,803,832	22,743,803,832
Otras cuentas por cobrar, neto	0	0	0	0	594,677,078	594,677,078
Total de activos financieros	24,471,050	14,285,693	4,408,686,599	3,083,163	28,772,698,213	33,223,224,718

Al 31 de diciembre de 2024 y 2023, la totalidad de pasivos financieros que mantiene la Compañía se encuentran clasificados a costo amortizado.

La Compañía está expuesta a los siguientes riesgos provenientes de los instrumentos financieros:

- Riesgo de crédito,
- Riesgo de liquidez,
- Riesgo de mercado y
- Riesgo operativo.

Para la gestión de dichos riesgos se ha definido un marco organizacional fundamentado en las regulaciones vigentes en la región sobre la administración de riesgos. Este marco cuenta con políticas, procedimientos e infraestructura humana y técnica, para identificar, analizar y evaluar los riesgos; así como para la fijación de límites y controles adecuados, el monitoreo de la gestión de los riesgos y el cumplimiento de los límites definidos.

(4) Administración de riesgos, continuación

Estas políticas y los sistemas de administración de riesgos periódicamente se revisan, actualizan e informan a los comités respectivos, a fin de que reflejen los cambios en las condiciones de mercado, productos y servicios ofrecidos.

La Compañía, a través de sus normas y procedimientos de administración, desarrolla un ambiente de control disciplinado y constructivo en el que todos los empleados comprendan sus roles y obligaciones.

La administración y vigilancia periódica de los riesgos se realiza por medio de los siguientes órganos de gobierno corporativo, establecidos tanto a nivel regional como en los países donde opera la Compañía: Comité de Gestión Integral de Riesgos, Comité de Activos y Pasivos (ALICO), Comité de Cumplimiento, Comité de Crédito y Comité de Auditoría.

(a) Riesgo de crédito

Es el riesgo de pérdida financiera que enfrenta la Compañía si un cliente o contraparte no cumple con sus obligaciones contractuales, y se origina principalmente en los depósitos colocados, las inversiones en valores y los préstamos por cobrar.

Para mitigar el riesgo de crédito, las políticas de administración de riesgo con relación a los préstamos establecen procesos y controles a seguir para la aprobación de préstamos o facilidades crediticias. La Compañía estructura los niveles de riesgo crediticio aceptables a través del establecimiento de límites sobre la cantidad de riesgo aceptado con relación a un solo prestatario o grupo de prestatarios y segmento geográfico. Estos créditos son controlados constantemente y sujetos a una revisión periódica.

La exposición al riesgo crediticio es administrada a través de un análisis periódico de la habilidad de los prestatarios o prestatarios potenciales, para determinar su capacidad de pago de capital e intereses. La exposición al riesgo crediticio es también mitigada, en parte, a través de la obtención de garantías colaterales, corporativas y personales.

La gestión crediticia se realiza bajo políticas claramente definidas por la Junta Directiva, revisadas y modificadas periódicamente en función de cambios y expectativas de los mercados en que se actúa, regulaciones y otros factores a considerar en la formulación de estas políticas.

La Compañía tiene en funcionamiento una serie de informes crediticios para evaluar el desempeño de su cartera, los requerimientos de provisiones y especialmente para anticiparse a eventos que puedan afectar la condición de sus deudores.

Con relación a las inversiones, la Compañía tiene un lineamiento de alcance regional que define el perfil general que debe tener el portafolio de inversiones y establece dos grandes niveles de límites máximos para controlar la exposición de las inversiones: límite a nivel de riesgo país y riesgo emisor. Los límites de riesgo país son establecidos con base en una escala de calificación interna y medidos como porcentajes del patrimonio de la Compañía o como montos absolutos. Además, el lineamiento incluye las atribuciones y los esquemas de aprobación de nuevos límites o aumentos a los ya existentes.

(4) Administración de riesgos, continuación

El cumplimiento de este lineamiento es monitoreado a diario por medio del Módulo de Administración y Control de Cartera de Inversiones (MACCI), herramienta interna que permite documentar todo el proceso de inversiones, incluyendo nuevas aprobaciones, incrementos o disminuciones de límite, compras y ventas y, además, controlar las exposiciones por emisor y la utilización de las cuotas asignadas.

La Junta Directiva ha delegado la responsabilidad para el manejo del riesgo de crédito en los Comités de Crédito y de Activos y Pasivos (ALICO), los cuales vigilan periódicamente la condición financiera de los deudores y emisores respectivos, que involucren un riesgo de crédito para la Compañía.

Información de calidad de la cartera

Calidad de cartera de depósitos en bancos y valores bajo acuerdos de reventa

La Compañía mantiene depósitos colocados en bancos por $4,701,772,489 al 31 de diciembre de 2024 (2023: $4,342,913,239). Los depósitos colocados son mantenidos en bancos centrales y otras instituciones financieras, los cuales en su mayoría cuentan con calificaciones de riesgo entre AA- y B- (2023: con calificaciones de riesgo entre A+ y B-), basado en las agencias Standard & Poor's, Moody's, y/o Fitch Ratings. Sobre el monto total de depósitos, excluyendo depósitos en bancos centrales, al 31 de diciembre de 2024, aproximadamente $9.7 millones no cuentan con calificación de riesgo (2023: $11.3 millones).

Los valores bajo acuerdos de reventa se encuentran clasificados en su mayoría según las calificaciones asignadas por las agencias Standard & Poor's, Moody's, y/o Fitch Ratings.

Al 31 de diciembre de 2024, la totalidad de los valores bajo acuerdos de reventa se encuentran al día en el pago del principal e intereses.

Calidad de cartera de inversiones en valores

La Compañía segrega la cartera de inversiones en inversiones a VRCR e inversiones al VRCOUI. Al 31 de diciembre de 2024, la cartera de inversiones totaliza $4,883,433,488 (2023: $4,548,929,982).

- Inversiones a VRCR

  La calidad del crédito de la cartera de inversiones se monitorea según la calificación de riesgo internacional del emisor proporcionada por las agencias Standard & Poor's, Moody's, y/o Fitch Ratings.

(4) Administración de riesgos, continuación

El siguiente cuadro resume las calificaciones de la cartera de inversiones en bonos al VRCR:

	2024	2023
Gobiernos y Agencias		
AA+	0	4,337,576
BB-	18,925,464	20,133,474
Total de Gobiernos y Agencias	18,925,464	24,471,050
Total de inversiones al VRCR	18,925,464	24,471,050

- Inversiones al VRCOUI

  El siguiente cuadro resume las calificaciones de la cartera de inversiones en bonos al VRCOUI:

	2024			2023		
	PCE 12 meses	PCE vida esperada - sin deterioro	Total de Inversiones al VRCOUI	PCE 12 meses	PCE vida esperada - sin deterioro	Total de inversiones al VRCOUI
Gobiernos y Agencias						
AA+	669,872,418	0	669,872,418	479,810,159	0	479,810,159
BBB	5,379,479	0	5,379,479	296,630,686	0	296,630,686
BBB-	564,593,761	0	564,593,761	0	0	0
BB+ a B-	3,060,520,966	0	3,060,520,966	3,189,424,962	0	3,189,424,962
Total Gobiernos y Agencias	4,300,366,624	0	4,300,366,624	3,965,865,807	0	3,965,865,807
Corporativos						
AA	0	0	0	2,050,627	0	2,050,627
A	36,062,330	0	36,062,330	294,658	0	294,658
A-	70,110,815	0	70,110,815	102,978,816	0	102,978,816
BBB+	26,129,629	0	26,129,629	31,117,585	0	31,117,585
BBB	52,932,877	0	52,932,877	29,041,521	0	29,041,521
BBB-	55,769,756	0	55,769,756	43,698,038	0	43,698,038
BB+ a B-	193,162,136	0	193,162,136	232,631,433	0	232,631,433
Sin calificación	0	0	0	1,008,114	0	1,008,114
Total Corporativos	434,167,543	0	434,167,543	442,820,792	0	442,820,792
Total	4,734,534,167	0	4,734,534,167	4,408,686,599	0	4,408,686,599
Provisión para PCE	7,927,708	0	7,927,708	6,107,894	0	6,107,894

Los instrumentos de deuda medidos a VRCOUI al 31 de diciembre de 2024 y 2023 se encuentran al día.

(4) Administración de riesgos, continuación

Calidad de cartera de préstamos

La Nota 3 (c) contiene una explicación de la medición de la calidad de los instrumentos financieros, los cuales incluyen la cartera de préstamos.

- Inversiones al CA

  El siguiente cuadro resume las calificaciones de la cartera de inversiones en bonos al CA:

	2024			2023		
	PCE 12 meses	PCE vida esperada	Total de inversiones al CA	PCE 12 meses	PCE vida esperada	Total de inversiones al CA
Gobiernos y Agencias						
BB+ a BB-	67,045,978	0	67,045,978	68,673,874	0	68,673,874
Total Gobiernos y Agencias	67,045,978	0	67,045,978	68,673,874	0	68,673,874
Corporativos						
BB+ a B	43,481,034	0	43,481,034	6,476,893	0	6,476,893
Sin calificación	0	0	0	23,252,710	0	23,252,710
Total Corporativos	43,481,034	0	43,481,034	29,729,603	0	29,729,603
Total	110,527,012	0	110,527,012	98,403,477	0	98,403,477
Provisión para PCE	149,144	0	149,144	185,768	0	185,768

(4) Administración de riesgos, continuación

Las siguientes tablas presentan los saldos por cobrar de la cartera de préstamos de acuerdo con las categorías de riesgo, según la clasificación vigente a cada periodo indicado:

	Préstamos			
2024	PCE 12 meses	PCE vida esperada – sin deterioro	PCE vida esperada – con deterioro	Total
Corporativos				
Satisfactorio	10,451,948,494	6,575,240	0	10,458,523,734
Mención Especial	0	248,347,353	0	248,347,353
Sub-estándar	0	0	104,354,895	104,354,895
Dudoso	0	0	18,321,819	18,321,819
Pérdida	0	0	28,023,013	28,023,013
Monto bruto	10,451,948,494	254,922,593	150,699,727	10,857,570,814
Provisión por deterioro	(26,606,079)	(19,179,854)	(57,242,970)	(103,028,903)
Valor en libros neto	10,425,342,415	235,742,739	93,456,757	10,754,541,911
Pequeñas empresas				
Satisfactorio	1,238,319,774	42,184,183	0	1,280,503,957
Mención Especial	830,742	42,481,859	0	43,312,601
Sub-estándar	0	0	7,563,975	7,563,975
Dudoso	0	0	10,322,664	10,322,664
Pérdida	0	0	3,967,821	3,967,821
Monto bruto	1,239,150,516	84,666,042	21,854,460	1,345,671,018
Provisión por deterioro	(3,748,467)	(4,574,525)	(6,135,973)	(14,458,965)
Valor en libros neto	1,235,402,049	80,091,517	15,718,487	1,331,212,053
Hipotecarios residenciales				
Satisfactorio	3,359,504,018	129,467,412	0	3,488,971,430
Mención Especial	5,110,768	424,156,286	0	429,267,054
Sub-estándar	0	0	98,639,840	98,639,840
Dudoso	0	0	37,764,994	37,764,994
Pérdida	0	0	26,522,899	26,522,899
Monto bruto	3,364,614,786	553,623,698	162,927,733	4,081,166,217
Provisión por deterioro	(2,467,355)	(23,504,446)	(18,628,178)	(44,599,979)
Valor en libros neto	3,362,147,431	530,119,252	144,299,555	4,036,566,238
Personales				
Satisfactorio	2,308,301,636	78,491,707	2,105,506	2,388,898,849
Mención Especial	1,431,168	78,399,793	1,281,546	81,112,507
Sub-estándar	0	0	30,605,816	30,605,816
Dudoso	0	0	19,006,651	19,006,651
Pérdida	0	0	7,375,250	7,375,250
Monto bruto	2,309,732,804	156,891,500	60,374,769	2,526,999,073
Provisión por deterioro	(52,083,738)	(22,024,990)	(31,693,947)	(105,802,675)
Valor en libros neto	2,257,649,066	134,866,510	28,680,822	2,421,196,398
Autos				
Satisfactorio	1,527,059,981	29,167,755	0	1,556,227,736
Mención Especial	396,890	83,100,404	0	83,497,294
Sub-estándar	0	0	9,633,615	9,633,615
Dudoso	0	0	3,998,849	3,998,849
Pérdida	0	0	1,867,319	1,867,319
Monto bruto	1,527,456,871	112,268,159	15,499,783	1,655,224,813
Provisión por deterioro	(2,077,143)	(3,665,349)	(3,834,308)	(9,576,800)
Valor en libros neto	1,525,379,728	108,602,810	11,665,475	1,645,648,013
Tarjetas de crédito				
Satisfactorio	4,927,636,447	334,583,236	2,833,245	5,265,052,928
Mención Especial	6,840,091	383,753,579	94,616,690	485,210,360
Sub-estándar	0	0	15,321,141	15,321,141
Dudoso	286,768	69,479,960	17,398,597	87,165,325
Pérdida	35	0	132,478,200	132,478,235
Monto bruto	4,934,763,341	787,816,775	262,647,873	5,985,227,989
Provisión por deterioro	(122,284,917)	(191,047,376)	(161,642,660)	(474,974,953)
Valor en libros neto	4,812,478,424	596,769,399	101,005,213	5,510,253,036
Total de valor en libros de préstamos	23,618,399,113	1,686,192,227	394,826,309	25,699,417,649

(4) Administración de riesgos, continuación

	Préstamos			
2023	PCE 12 meses	PCE vida esperada – sin deterioro	PCE vida esperada – con deterioro	Total
Corporativos				
Satisfactorio	8,931,595,052	7,901,110	0	8,939,496,162
Mención Especial	0	281,447,989	0	281,447,989
Sub-estándar	0	0	153,169,312	153,169,312
Dudoso	0	0	34,053,014	34,053,014
Pérdida	0	0	49,892,996	49,892,996
Monto bruto	8,931,595,052	289,349,099	237,115,321	9,458,059,472
Provisión por deterioro	(20,470,447)	(17,667,195)	(90,976,218)	(129,113,860)
Valor en libros neto	8,911,124,605	271,681,904	146,139,103	9,328,945,612
Pequeñas empresas				
Satisfactorio	1,088,985,430	55,361,304	0	1,144,346,734
Mención Especial	3,474,964	36,772,837	0	40,247,801
Sub-estándar	0	0	4,544,133	4,544,133
Dudoso	0	0	6,387,300	6,387,300
Pérdida	0	0	4,531,551	4,531,551
Monto bruto	1,092,460,394	92,134,141	15,462,984	1,200,057,519
Provisión por deterioro	(3,096,450)	(6,281,727)	(5,086,478)	(14,464,655)
Valor en libros neto	1,089,363,944	85,852,414	10,376,506	1,185,592,864
Hipotecarios residenciales				
Satisfactorio	3,250,000,975	138,966,692	27,457	3,388,995,124
Mención Especial	14,754,134	314,088,213	18,708	328,861,055
Sub-estándar	0	0	112,892,423	112,892,423
Dudoso	0	0	37,709,387	37,709,387
Pérdida	0	0	25,456,139	25,456,139
Monto bruto	3,264,755,109	453,054,905	176,104,114	3,893,914,128
Provisión por deterioro	(10,434,402)	(35,078,389)	(21,507,065)	(67,019,856)
Valor en libros neto	3,254,320,707	417,976,516	154,597,049	3,826,894,272
Personales				
Satisfactorio	2,150,448,998	60,763,665	1,287,713	2,212,500,376
Mención Especial	697,951	73,365,452	1,100,420	75,163,823
Sub-estándar	0	0	35,683,652	35,683,652
Dudoso	0	0	15,464,346	15,464,346
Pérdida	0	0	7,927,735	7,927,735
Monto bruto	2,151,146,949	134,129,117	61,463,866	2,346,739,932
Provisión por deterioro	(48,475,060)	(21,045,517)	(32,733,685)	(102,254,272)
Valor en libros neto	2,102,671,889	113,083,600	28,730,171	2,244,485,660
Autos				
Satisfactorio	1,233,905,860	38,034,555	0	1,271,940,415
Mención Especial	1,338,013	70,419,935	0	71,757,948
Sub-estándar	0	0	11,699,891	11,699,891
Dudoso	0	0	2,638,911	2,638,911
Pérdida	0	0	1,379,098	1,379,098
Monto bruto	1,235,243,873	108,454,490	15,717,900	1,359,416,263
Provisión por deterioro	(2,558,961)	(3,538,038)	(3,158,142)	(9,255,141)
Valor en libros neto	1,232,684,912	104,916,452	12,559,758	1,350,161,122
Tarjetas de crédito				
Satisfactorio	3,566,801,897	1,046,036,465	3,144,214	4,615,982,576
Mención Especial	63,018,165	272,543,108	69,177,694	404,738,967
Sub-estándar	0	0	13,372,735	13,372,735
Dudoso	682,024	59,130,543	12,612,821	72,425,388
Pérdida	0	0	113,758,372	113,758,372
Monto bruto	3,630,502,086	1,377,710,116	212,065,836	5,220,278,038
Provisión por deterioro	(115,848,755)	(157,842,117)	(138,862,864)	(412,553,736)
Valor en libros neto	3,514,653,331	1,219,867,999	73,202,972	4,807,724,302
Total de valor en libros de préstamos	20,104,819,388	2,213,378,885	425,605,559	22,743,803,832

(4) Administración de riesgos, continuación

Las siguientes tablas presentan los saldos de compromisos de créditos y garantías de acuerdo con las categorías de riesgo, según la clasificación vigente a cada periodo indicado:

2024	Compromisos de créditos y garantías			
	PCE 12 meses	PCE vida esperada – sin deterioro	PCE vida esperada – con deterioro	Total
Corporativos				
Satisfactorio	647,597,400	0	0	647,597,400
Mención Especial	.	1,707,024	0	1,707,024
Sub-estándar	0	0	107,739	107,739
Dudoso	0	0	0	0
Pérdida	0	0	958,976	958,976
Monto bruto	647,597,400	1,707,024	1,066,715	650,371,139
Provisión por deterioro	(149,019)	(5,452)	(961,206)	(1,115,677)
Corporativos neto	647,448,381	1,701,572	105,509	649,255,462
Pequeñas empresas				
Satisfactorio	3,510,821	0	0	3,510,821
Mención Especial	0	0	0	0
Sub-estándar	0	0	0	0
Dudoso	0	0	0	0
Pérdida	0	0	0	0
Monto bruto	3,510,821	0	0	3,510,821
Provisión por deterioro	(282,012)	0	0	(282,012)
Pequeñas empresas neto	3,228,809	0	0	3,228,809
Hipotecarios residenciales				
Satisfactorio	72,103,468	0	0	72,103,468
Mención Especial	0	0	0	0
Sub-estándar	0	0	0	0
Dudoso	0	0	0	0
Pérdida	0	0	0	0
Monto bruto	72,103,468	0	0	72,103,468
Provisión por deterioro	(14,420)	0	0	(14,420)
Hipotecarios residenciales neto	72,089,048	0	0	72,089,048
Total de compromisos de créditos y garantías, neto	722,766,238	1,701,572	105,509	724,573,319

2023	Compromisos de créditos y garantías			
	PCE 12 meses	PCE vida esperada – sin deterioro	PCE vida esperada – con deterioro	Total
Corporativos				
Satisfactorio	579,452,628	0	0	579,452,628
Mención Especial	0	1,926,978	0	1,926,978
Sub-estándar	0	0	16,016	16,016
Dudoso	0	0	0	0
Pérdida	0	0	941,724	941,724
Monto bruto	579,452,628	1,926,978	957,740	582,337,346
Provisión por deterioro	(129,775)	(10,126)	(948,828)	(1,088,729)
Corporativos neto	579,322,853	1,916,852	8,912	581,248,617
Pequeñas empresas				
Satisfactorio	5,800,157	0	0	5,800,157
Mención Especial	0	0	0	0
Sub-estándar	0	0	0	0
Dudoso	0	0	0	0
Pérdida	0	0	268,207	268,207
Monto bruto	5,800,157	0	268,207	6,068,364
Provisión por deterioro	(3,153)	0	(268,207)	(271,360)
Pequeñas empresas neto	5,797,004	0	0	5,797,004
Hipotecarios residenciales				
Satisfactorio	55,797,681	0	0	55,797,681
Mención Especial	0	0	0	0
Sub-estándar	0	0	0	0
Dudoso	0	0	0	0
Pérdida	0	0	0	0
Monto bruto	55,797,681	0	0	55,797,681
Provisión por deterioro	(5,579)	0	0	(5,579)
Hipotecarios residenciales neto	55,792,102	0	0	55,792,102
Total de compromisos de créditos y garantías, neto	640,911,959	1,916,852	8,912	642,837,723

(4) Administración de riesgos, continuación

Garantías y otras mejoras para reducir el riesgo de crédito y su efecto financiero

La Compañía mantiene garantías y otras mejoras para reducir el riesgo de crédito, para asegurar el cobro de sus activos financieros expuestos al riesgo de crédito. Los tipos de garantías hipotecarias incluyen viviendas, edificios de uso residencial y de uso comercial y terrenos. Los tipos de garantías prendarias incluyen vehículos particulares, de uso comercial, leasing, maquinarias y otros equipos.

La tabla a continuación presenta los principales tipos de garantías tomadas con respecto a distintos tipos de activos financieros.

2024	Hipotecaria	Prendas	Certificados de depósitos	Inversiones en valores	Sin garantía	Total
Valores bajo acuerdos de reventa	0	0	0	10,399,111	0	10,399,111
Inversiones en valores	0	0	0	0	4,863,986,643	4,863,986,643
Préstamos						
Corporativos						
Préstamos corporativos	4,501,321,916	830,320,527	408,708,010	0	4,760,747,872	10,501,098,325
Arrendamientos corporativos, neto	0	356,472,489	0	0	0	356,472,489
Total corporativos	4,501,321,916	1,186,793,016	408,708,010	0	4,760,747,872	10,857,570,814
Banca de personas y pequeñas empresas						
Pequeña empresa						
Préstamos pequeña empresa	540,442,738	75,688,691	62,234,321	0	512,237,591	1,190,603,341
Arrendamientos pequeña empresa, neto	0	155,067,677	0	0	0	155,067,677
Total pequeña empresa	540,442,738	230,756,368	62,234,321	0	512,237,591	1,345,671,018
Banca de personas						
Hipotecarios	4,081,166,217	0	0	0	0	4,081,166,217
Personales	467,546,167	421,469	47,054,576	0	2,011,976,861	2,526,999,073
Autos	0	1,468,738,919	0	0	0	1,468,738,919
Arrendamientos de consumo, neto	0	186,485,894	0	0	0	186,485,894
Tarjetas de crédito	0	0	0	0	5,985,227,989	5,985,227,989
Total banca de personas	4,548,712,384	1,655,646,282	47,054,576	0	7,997,204,850	14,248,618,092
Total banca de personas y pequeña empresa	5,089,155,122	1,886,402,650	109,288,897	0	8,509,442,441	15,594,289,110
Provisión por deterioro	(101,109,962)	(29,466,143)	(5,026,784)	0	(616,839,386)	(752,442,275)
Total de préstamos	9,489,367,076	3,043,729,523	512,970,123	0	12,653,350,927	25,699,417,649
Compromisos de créditos y garantías, bruto	138,284,802	4,310,166	77,669,169	3,046,450	502,674,841	725,985,428
Compromisos de créditos y garantías, provisión	(35,872)	(463)	(16,435)	(233)	(1,359,106)	(1,412,109)
Total compromisos de créditos y garantías	138,248,930	4,309,703	77,652,734	3,046,217	501,315,735	724,573,319

2023	Hipotecaria	Prendas	Certificados de depósitos	Inversiones en valores	Sin garantía	Total
Valores bajo acuerdos de reventa	0	0	0	61,193,065	0	61,193,065
Inversiones en valores	0	0	0	0	4,531,561,126	4,531,561,126
Préstamos						
Corporativos						
Préstamos corporativos	4,105,838,071	737,132,560	195,318,960	0	4,134,287,989	9,172,577,580
Arrendamientos corporativos, neto	0	285,481,892	0	0	0	285,481,892
Total corporativos	4,105,838,071	1,022,614,452	195,318,960	0	4,134,287,989	9,458,059,472
Banca de personas y pequeñas empresas						
Pequeña empresa						
Préstamos pequeña empresa	532,659,753	64,520,345	23,240,096	0	452,154,962	1,072,575,156
Arrendamientos pequeña empresa, neto	0	127,482,363	0	0	0	127,482,363
Total pequeña empresa	532,659,753	192,002,708	23,240,096	0	452,154,962	1,200,057,519
Banca de personas						
Hipotecarios	3,893,914,128	0	0	0	0	3,893,914,128
Personales	440,137,444	245,643	29,519,835	0	1,876,837,010	2,346,739,932
Autos	0	1,223,289,541	0	0	0	1,223,289,541
Arrendamientos de consumo, neto	0	136,126,722	0	0	0	136,126,722
Tarjetas de crédito	0	0	0	0	5,220,278,038	5,220,278,038
Total banca de personas	4,334,051,572	1,359,661,906	29,519,835	0	7,097,115,048	12,820,348,361
Total banca de personas y pequeña empresa	4,866,711,325	1,551,664,614	52,759,931	0	7,549,270,010	14,020,405,880
Provisión por deterioro	(146,438,497)	(20,131,783)	(1,145,841)	0	(566,945,399)	(734,661,520)
Total de préstamos	8,826,110,899	2,554,147,283	246,933,050	0	11,116,612,600	22,743,803,832
Compromisos de créditos y garantías, bruto	86,378,987	1,594,251	52,087,826	3,478,455	500,663,872	644,203,391
Compromisos de créditos y garantías, provisión	(14,326)	(189)	(4,509)	(200)	(1,346,444)	(1,365,668)
Total compromisos de créditos y garantías	86,364,661	1,594,062	52,083,317	3,478,255	499,317,428	642,837,723

(4) Administración de riesgos, continuación

La tabla siguiente muestra la cartera y el valor identificable de las garantías (principalmente propiedades comerciales) que respaldan los préstamos. Para cada crédito el valor correspondiente de sus garantías se encuentra topado por el monto nominal garantizado.

	2024		2023	
	Cartera	Valor Cubierto	Cartera	Valor Cubierto
Corporativos:				
Etapa 1 y 2	4,432,360,053	4,260,957,164	3,918,528,006	3,801,626,202
Etapa 3	100,022,608	98,834,407	173,049,248	172,172,085
Total	4,532,382,661	4,359,791,571	4,091,577,254	3,973,798,287

A continuación, se presentan los activos no financieros que la Compañía tomó en posesión de garantías colaterales durante el periodo para asegurar el cobro:

	2024	2023
Propiedades	19,481,430	15,453,610
Mobiliario y equipo	3,476,474	4,903,981
Total	22,957,904	20,357,591

La política de la Compañía es realizar o ejecutar la venta de estos activos para cubrir los saldos adeudados. No es política de la Compañía utilizar los activos adjudicados para el uso propio en sus operaciones.

Préstamos hipotecarios residenciales

La siguiente tabla presenta el índice de préstamos de la cartera hipotecaria con relación al valor de las garantías (LTV). El LTV es calculado como un porcentaje del monto bruto del préstamo en relación con el valor de la garantía. El monto bruto del préstamo excluye cualquier pérdida por deterioro. El valor de la garantía, para hipotecas, está basado en el valor original de la garantía a la fecha de desembolso. Se actualizan los valores correspondientes con base en requerimientos de reguladores locales, nuevos desembolsos con la misma garantía, reestructuración del crédito o procesos judiciales que impliquen ejecución.

	2024		2023	
LTV Ratio	Préstamos	Compromisos de créditos y garantías	Préstamos	Compromisos de créditos y garantías
Menos de 50%	852,133,853	2,394,751	797,244,140	2,872,169
51-70%	1,329,290,381	5,699,889	1,296,290,312	5,704,427
71-80%	1,231,321,581	11,031,403	1,239,894,430	13,464,312
81-90%	522,570,090	12,754,795	447,890,396	13,593,618
91-100%	128,154,130	39,990,130	96,648,840	19,492,274
Más de 100%	17,696,182	232,500	15,946,010	670,881
Total	4,081,166,217	72,103,468	3,893,914,128	55,797,681

Cartera deteriorada

LTV Ratio	2024	2023
Menos de 50%	26,903,795	26,288,223
51-70%	43,983,202	47,806,512
71-80%	52,334,888	54,388,281
81-90%	29,543,722	35,283,501
91-100%	6,031,353	9,526,468
Más de 100%	4,130,773	2,811,129
Total	162,927,733	176,104,114

(4) Administración de riesgos, continuación

Provisión por pérdida crediticia esperada (PCE)

Proyección de condiciones futuras

A continuación, se describen los escenarios optimistas, base y pesimista, junto con los principales riesgos tomados en consideración para definirlos.

Sector externo:

Riesgos externos	Optimista	Base	Pesimista
Desaceleración de socios comerciales: Se prevé un menor dinamismo en economías desarrolladas; socios comerciales importantes para la región. Además, se percibe un entorno de tasas altas que persistirá por más tiempo del esperado.	Políticas monetarias resultan efectivas para controlar la inflación y se alcanza una moderación sin generar distorsiones considerables sobre las economías a nivel global. Se alcanza la meta inflacionaria en EE. UU. al cierre del año, lo que permite a la reserva federal aplicar una política monetaria más laxa que relajan las condiciones de financiamiento a nivel mundial.	Crecimiento económico se ve afectado por el ciclo de disminución de las tasas de interés. Se ralentizan las economías desarrolladas pero el crecimiento permanece positivo. Inflación de EE. UU. retrocede, pero persiste en niveles cercanos a la meta y se mantienen tasas altas por más tiempo del esperado.	Crecimiento económico se ve afectado considerablemente por las políticas para contener la inflación. Resulta en niveles significativos de desempleo y el crecimiento es negativo en varios trimestres del año en países desarrollados.
Volatilidad financiera a nivel global por incertidumbre en conflictos geopolíticos y comercio internacional: Como resultado de los choques geopolíticos y la incertidumbre generada por un nuevo gobierno de Trump, se ha insertado mayor volatilidad en los mercados financieros. Esto representa un riesgo a monitorear que puede sesgar los riesgos inflacionarios hacia el alza para la región y traer otras consecuencias tales como presión sobre remesas, comercio y tipo de cambio.	Se aliviana el ciclo de disminución de las tasas de interés conforme la inflación retoma sus niveles habituales. El tema de conflictos geopolíticos no pasa a más y no hay choques climáticos que puedan generar disrupciones en precios. Además, medidas adoptadas por gobierno Trump se manejan con prudencia y de forma paulatina, lo que permite al mundo reaccionar a tiempo y suavizar los efectos de estas. Ciclo inflacionario concluye de forma exitosa sin obstáculos.	Conflictos geopolíticos se mantienen, pero no escalan a mayores consecuencias, teniendo un impacto leve en mercados de materias primas que no es significativo para disparar precios de producción y presiones inflacionarias. Gobierno de Trump arranca con medidas proteccionistas que impactan en el mediano plazo a la economía de la región. Ciclo inflacionario llega a su fin de forma moderada.	Eventos climáticos siguen golpeando a la región y a esto se le suma el escalamiento de los conflictos geopolíticos y tensiones que desencadenan una serie de sanciones y eventos que encarecen los precios de materias primas. Esto representa un reto para contener la inflación y los niveles de tasas deben de mantenerse por más tiempo del esperado en niveles contractivos. Ciclo inflacionario no concluye de forma exitosa y permanece siendo el principal tema en el espectro económico. Gobierno de Trump adopta medidas proteccionistas agresivas y fuertes que afectan en el corto plazo a la región, ocasionando presión en precios, tipo de cambio, remesas y balanza comercial.

A continuación, se detallan los escenarios para cada país:

Escenario	Síntesis de escenarios	Optimista	Base	Pesimista
Guatemala	El crecimiento económico en Guatemala se ha mantenido en niveles favorables, impulsado principalmente por el sector energético, las actividades financieras, y el crecimiento en hoteles y restaurantes. La demanda de electricidad ha crecido más de un 8 % entre 2023 y 2024, lo que refleja un incremento en las actividades productivas, tanto comerciales como industriales y de servicios. Por otro lado, el turismo también ha mostrado un crecimiento notable, con proyecciones de al menos tres millones de visitantes para finales de 2024, lo que representa un incremento del 15 % respecto al año anterior. Esto confirma el papel del turismo como un motor clave de la economía guatemalteca en el corto plazo.	Condiciones financieras internacionales más relajadas por los recortes de tasas por venir en países desarrollados e inflaciones controladas. Esto se ratificó con recientes recortes de tasas de referencia de entidades centrales de principales economías tales como la Reserva Federal y el Banco Central Europeo. Guatemala ha mostrado estabilidad en las variables financieras, inflación cerca del rango meta, el sistema bancario se mantiene fuerte y tiene las mayores reservas internacionales para mitigar choques externos.	Crecimiento económico se desacelera, pero permanece positivo. Condiciones macroeconómicas se mantienen estables y las presiones inflacionarias ceden para que la inflación se modere en el corto plazo. Estabilidad en indicadores macroeconómicos externos continúan mostrando solidez; lo que da espacio para reaccionar en caso de escenarios adversos.	Relajación de tensiones políticas y sociales en el país luego de que la toma de poder del presidente Arévalo no pasara a más, se mantiene en pesimista por los flagelos sociales del país, así como el reto importante en infraestructura que tiene el país por delante. Los riesgos climáticos relacionados al fenómeno del Niño, el país presenta una alta propensión a eventos climáticos por lo que se mantiene como un riesgo a la baja. Para el caso de Guatemala la alerta y monitoreo permanece, predominantemente, en el sector agropecuario.

(4) Administración de riesgos, continuación

Escenario	Síntesis de escenarios	Optimista	Base	Pesimista
Honduras	El crecimiento económico en Honduras ha mantenido cifras positivas, registrando una variación acumulada del 4.2 % en los primeros ocho meses de 2024, según el Banco Central de Honduras (BCH). Este crecimiento ha sido impulsado principalmente por la demanda interna, especialmente el consumo de los hogares, así como por sectores como intermediación financiera, seguros y fondos de pensiones, electricidad y agua, construcción privada y comercio.	Los acuerdos negociados con el FMI y las condiciones que este implica para la parte monetaria y financiera. Se considera que el acuerdo con el FMI traerá medidas que fortalezcan una política basada en datos y decisiones técnicas, además de cumplirse los acuerdos con el pasar del tiempo se esperaría un entorno financiero más sano en el país.	Los acuerdos negociados con el FMI y las condiciones que este implica para la parte monetaria y financiera. Se considera que el acuerdo con el FMI traerá medidas que fortalezcan una política basada en datos y decisiones técnicas, además de cumplirse los acuerdos con el pasar del tiempo se esperaría un entorno financiero más sano en el país.	Economía pierde dinamismo, pero permanece en territorio positivo. Indicadores fiscales mejoran considerablemente y se da una moderación de la inflación, Permanece como un riesgo la convertibilidad de la moneda con el dólar y existen riesgos de mediano plazo relacionados con perfil de riesgo país y desconfianza de inversionistas externos.	En Riesgo ambiental, se mantuvo la probabilidad en relación con la iteración pasada por la mayor plausibilidad de impactos inmediatos relacionados al fenómeno del Niño. Se mantiene un impacto muy alto, principalmente por impactos históricos de eventos extremos y en general alta vulnerabilidad a eventos climáticos (exposición a eventos extremos e indicadores sociales deteriorados).
El Salvador	El crecimiento económico de El Salvador ha mostrado una clara desaceleración, lo que contrasta con el pronóstico del Banco Central de Reserva (BCR) que proyectaba un crecimiento del 4 % para 2024. Los sectores de construcción y manufactura, fundamentales para la actividad económica, han experimentado una contracción mensual. A pesar de la falta de comunicación oficial por parte del Gobierno y el BCR sobre esta caída en los indicadores, economistas del entorno nacional como Luis Membreño señalan que la reducción en las remesas, que tienen un impacto significativo en el consumo, ha sido un factor clave.	Condiciones financieras internacionales más relajadas por los recortes de tasas por venir en países desarrollados e inflaciones controladas. Esto se ratificó con recientes recortes de tasas de referencia de entidades centrales de principales economías tales como la Reserva Federal y el Banco Central Europeo. Si bien el acceso a financiamiento externo ha mostrado mejoras en los últimos meses, aún no existe materialización del condicionamiento de entes multilaterales como el FMI.	Crecimiento económico se desacelera y volatilidad financiera se mantiene. Condiciones financieras del país mejoran ante acercamiento con el FMI y reducción de tasas a nivel internacional. Ante Gobierno de Trump se aplican medidas que impactan en el mediano plazo en los rubros de exportaciones y remesas.	El gobierno no ha realizado ajustes fiscales y es posible que tenga que realizar un ajuste desordenado ante falta de fuentes de financiamiento, con impacto muy alto, considerando alto déficit, que es la vía de mediano y largo plazo para revertir la trayectoria de la deuda en el país.
Nicaragua	Escenarios desaceleración significativa en los últimos meses. Según el Banco Central de Nicaragua, el Índice Mensual de Actividad Económica (IMAE) para julio de 2024 registró una variación interanual de 2.4 %. Este crecimiento estuvo impulsado por actividades como hoteles y restaurantes, energía y agua, intermediación financiera y servicios conexo, construcción, transporte y comunicaciones, y explotación de minas y canteras, entre otros.	Los bancos en el país están muy bien capitalizados y el sistema financiero no representa un riesgo. A esto se le suma la migración a un tipo de cambio fijo en un entorno que así lo permite. Se mantiene perspectiva, con estabilidad de variables macroeconómicas durante el último año y nivel de reservas adecuado.	Se mantiene el deterioro democrático y se pierde dinamismo en la economía en relación con años anteriores. La buena ejecución en términos de disciplina fiscal se mantiene. La emigración permanece en crecimiento, generando una dependencia cada vez mayor del país sobre el flujo de remesas que ingresan.	A nivel de política se mantiene el impacto a un nivel medio porque dentro de su escenario el país está teniendo un desempeño adecuado, persisten ciertas limitaciones políticas sobre opositores y críticos del gobierno, pero ha bajo el tono a estas tensiones consistentemente y se espera que la situación no se deteriore significativamente en el corto plazo.
Costa Rica	La economía de Costa Rica ha mostrado una pérdida de aceleración en los últimos meses, aunque mantiene un crecimiento favorable en comparación con otros países de la región. Según el Banco Central de Costa Rica (BCCR), el Índice Mensual de Actividad Económica (IMAE) registró un crecimiento interanual del 3.9 % en agosto de 2024, impulsado por sectores como manufactura, comercio, actividades financieras y transporte.	Se espera que la demanda externa se debilite por la desaceleración de socios comerciales importantes como E.E.U.U. y que los países BAC se vean menos favorecidos en términos de exportaciones e ingresos de turistas, ante el panorama de menor crecimiento económico a nivel mundial. A pesar de esto, para Costa Rica las consideraciones son menos graves que en el resto de la región debido a la diversificación de exportaciones; una proporción importante de estas está constituida por servicios y manufactura de equipo médico.	Su economía demostró resiliencia antes las difíciles condiciones financieras. En el corto plazo se espera que las condiciones financieras se relajen, de la mano de una menor inflación, lo que abre espacio para crecer más en el mediano plazo. Disciplina fiscal se mantiene y se acatan los acuerdos estipulados con el FMI, lo que favorece a una menor deuda/PIB que en el año previo.	El riesgo ambiental se considera resiliencia ya que ha exhibido el país históricamente ante eventos ambientales adversos se mantiene como un factor clave en la decisión.
Panamá	Se La actividad económica de Panamá ha mostrado una desaceleración significativa en 2024, registrando un crecimiento promedio cercano al 2 %, una cifra inusualmente baja para el país. Esta desaceleración se debe, en gran parte, al cierre de la mina de Cobre Panamá, que fue anunciado por el gobierno tras el fallo de la Corte Suprema que declaró inconstitucional el nuevo contrato minero con Minera Panamá.	Condiciones Financieras Internacionales, la perspectiva se modificó a optimista, con una perspectiva de condiciones financieras internacionales más relajadas por los recortes de tasas por venir en países desarrollados e inflaciones controladas.	Crecimiento económico se ralentiza como resultado de la salida de la minera. El crecimiento se ve frenado respecto a años anteriores y esto se une a los riesgos en el plano fiscal con un Gobierno nuevo; lo que dificulta medidas inmediatas y efectivas. Agentes externos consideran positivo el mandato del presidente electo Mulino debido a su corriente ideológica pro-negocios.	Crecimiento económico se desacelera más de lo esperado por el tema de la minera, medidas del Gobierno generan descontento social, lo que genera huelgas y más desaceleración económica. Situación fiscal se deteriora más y el crecimiento se estanca.

(4) Administración de riesgos, continuación

Las ponderaciones de probabilidad de escenario aplicadas a la medición de la PCE, en cada uno de los países donde opera la Compañía, son las siguientes:

Ponderación de Probabilidades de Escenarios	2024					
	Guatemala	Honduras	El Salvador	Nicaragua	Costa Rica	Panamá
Optimista	30%	20%	10%	15%	30%	10%
Base	60%	65%	65%	70%	65%	75%
Pesimista	10%	15%	25%	15%	5%	15%

Ponderación de Probabilidades de Escenarios	2023					
	Guatemala	Honduras	El Salvador	Nicaragua	Costa Rica	Panamá
Optimista	30%	15%	5%	10%	30%	25%
Base	50%	55%	55%	65%	65%	65%
Pesimista	20%	30%	40%	25%	5%	10%

Periódicamente, la Compañía lleva a cabo pruebas de sensibilidad para calibrar su determinación de los escenarios representativos al alza y a la baja. Una revisión completa es realizada al menos anualmente en el diseño de los escenarios, asesorados por al menos un economista externo.

La Compañía ha identificado y documentado los factores clave del riesgo de crédito y las pérdidas crediticias para cada cartera de instrumentos financieros y, utilizando un análisis de datos históricos, ha estimado relaciones entre variables macroeconómicas y riesgo crediticio y pérdidas crediticias.

Los principales indicadores utilizados en la sensibilización del riesgo de crédito para las carteras de crédito son: Índice Mensual de Actividad Económica, Índice de Precios al Consumidor, Tipo de Cambio, Tasa Activa en moneda local y Tasa Activa en dólares.

La Compañía estima cada factor clave para el riesgo de crédito durante el periodo de pronóstico activo de un año.

(4) Administración de riesgos, continuación

La siguiente tabla enumera los supuestos macroeconómicos utilizados en los escenarios base, optimista y pesimista, durante el periodo de pronóstico.

		2024					
		Guatemala	Honduras	El Salvador	Nicaragua	Costa Rica	Panamá
		%	%	%	%	%	%
Tasa de variación interanual del crecimiento económico, expresada en porcentaje	Optimista	4.72	3.92	3.01	3.87	3.87	3.42
	Base	3.62	3.30	2.76	3.42	3.67	3.03
	Pesimista	3.58	2.54	2.23	3.26	2.90	2.79
Tasa de variación interanual de la inflación, expresada en porcentaje	Optimista	2.54	1.49	1.13	2.57	2.37	1.51
	Base	3.50	3.56	1.57	4.15	2.59	2.15
	Pesimista	4.53	5.28	2.36	5.28	3.54	2.33
Tasa de variación del Tipo de Cambio nominal, expresada en porcentaje	Optimista	(0.07)	0.06	-	(0.05)	0.81	-
	Base	0.00	1.29	-	0.01	3.36	-
	Pesimista	0.56	1.65	-	0.14	3.55	-
Diferencia anual de la tasa activa en moneda local medida en puntos básicos	Optimista	(0.87)	0.10	-	(0.79)	(1.45)	-
	Base	(0.34)	1.30	-	(0.56)	(1.12)	-
	Pesimista	(0.18)	2.03	-	0.71	(0.57)	-
Diferencia anual de la tasa activa en moneda extranjera medida en puntos básicos	Optimista	(1.05)	(0.22)	(0.31)	(1.07)	(1.35)	(0.02)
	Base	(0.27)	(0.18)	(0.11)	(0.45)	(1.01)	0.10
	Pesimista	(0.19)	0.13	(0.08)	(0.17)	(0.25)	0.14

		2023					
		Guatemala	Honduras	El Salvador	Nicaragua	Costa Rica	Panamá
		%	%	%	%	%	%
Tasa de variación interanual del crecimiento económico, expresada en porcentaje	Optimista	4.66	3.79	2.83	4.21	3.92	5.16
	Base	3.77	3.46	1.99	3.20	3.42	4.87
	Pesimista	2.06	2.34	1.78	2.29	2.67	3.55
Tasa de variación interanual de la inflación, expresada en porcentaje	Optimista	2.84	4.62	1.63	3.94	2.45	1.71
	Base	4.11	4.83	2.29	4.34	2.53	1.94
	Pesimista	5.57	5.78	2.62	5.01	4.17	3.41
Tasa de variación del Tipo de Cambio nominal, expresada en porcentaje	Optimista	(0.01)	2.76	-	0.20	2.48	-
	Base	1.92	3.68	-	0.49	3.30	-
	Pesimista	3.22	5.64	-	1.72	4.31	-
Diferencia anual de la tasa activa en moneda local medida en puntos básicos	Optimista	(0.17)	(0.01)	-	(0.54)	(1.14)	-
	Base	(0.13)	0.42	-	0.51	(0.73)	-
	Pesimista	0.71	0.77	-	1.23	0.77	-
Diferencia anual de la tasa activa en moneda extranjera medida en puntos básicos	Optimista	0.10	0.04	0.54	0.01	(0.07)	(0.01)
	Base	0.15	0.34	0.73	0.32	0.00	0.17
	Pesimista	0.93	1.56	1.26	0.95	0.56	0.88

Sensibilidad de la PCE a condiciones futuras

Las PCEs son sensibles a los juicios y supuestos hechos con respecto a la formulación de la perspectiva prospectiva, y cómo estos escenarios se incorporan en los cálculos. La administración realiza un análisis de sensibilidad en la PCE reconocida en sus principales activos financieros.

(4) Administración de riesgos, continuación

La tabla que se presenta a continuación muestra la provisión para PCE en préstamos, asumiendo que cada escenario prospectivo fue ponderado al 100% en lugar de aplicar ponderaciones de probabilidad de escenario en los tres escenarios, ver Nota 3 (c).

	2024		
	Optimista	Base	Pesimista
Valor en libros			
Corporativo	10,857,570,814	10,857,570,814	10,857,570,814
Pequeña empresa	1,345,671,018	1,345,671,018	1,345,671,018
Hipotecarios	4,081,166,217	4,081,166,217	4,081,166,217
Personales	2,526,999,073	2,526,999,073	2,526,999,073
Autos	1,655,224,813	1,655,224,813	1,655,224,813
Tarjetas de crédito	5,985,227,989	5,985,227,989	5,985,227,989
	26,451,859,924	26,451,859,924	26,451,859,924
Provisión por PCE			
Corporativo	102,523,941	103,203,078	104,069,079
Pequeña empresa	14,126,427	14,626,134	15,216,531
Hipotecarios	42,826,067	45,315,586	47,732,764
Personales	105,839,630	112,432,486	116,295,625
Autos	9,274,956	9,704,913	10,193,794
Tarjetas de crédito	471,544,137	476,665,470	480,462,411
	746,135,158	761,947,667	773,970,204
Proporción de activo en Etapa 2			
Corporativo	2.33%	2.33%	2.33%
Pequeña empresa	6.06%	6.26%	6.56%
Hipotecarios	13.19%	13.35%	13.47%
Personales	5.81%	7.17%	7.82%
Autos	6.65%	6.71%	7.01%
Tarjetas de crédito	12.95%	13.01%	13.08%
	7.20%	7.38%	7.51%

	2023		
	Optimista	Base	Pesimista
Valor en libros			
Corporativo	9,458,059,472	9,458,059,472	9,458,059,472
Pequeña empresa	1,200,057,519	1,200,057,519	1,200,057,519
Hipotecarios	3,893,914,128	3,893,914,128	3,893,914,128
Personales	2,346,739,932	2,346,739,932	2,346,739,932
Autos	1,359,416,263	1,359,416,263	1,359,416,263
Tarjetas de crédito	5,220,278,038	5,220,278,038	5,220,278,038
	23,478,465,352	23,478,465,352	23,478,465,352
Provisión por PCE			
Corporativo	126,568,400	128,737,894	133,242,517
Pequeña empresa	14,058,095	14,545,626	15,849,220
Hipotecarios	65,078,503	67,519,317	70,288,178
Personales	97,818,947	102,060,833	108,189,210
Autos	8,775,910	9,377,179	10,150,568
Tarjetas de crédito	398,497,954	413,544,346	427,825,912
	710,797,809	735,785,195	765,545,605
Proporción de activo en Etapa 2			
Corporativo	3.04%	3.04%	3.04%
Pequeña empresa	7.53%	7.58%	7.83%
Hipotecarios	11.14%	11.29%	11.35%
Personales	5.39%	5.57%	6.53%
Autos	7.57%	7.84%	8.14%
Tarjetas de crédito	25.76%	26.19%	26.20%
	10.16%	10.32%	10.45%

e riesgos, continuación

tabla muestra una conciliación de los saldos iniciales y finales del año al 31 de diciembre de 2024,

	2024				2023		
	PCE 12 meses	PCE vida esperada – sin deterioro	PCE vida esperada – con deterioro	Total	PCE 12 meses	PCE vida esperada – sin deterioro	PCE vi esperad con deter
año	85,968	0	0	85,968	141,799	0	
n – remedición	(55,103)	0	0	(55,103)	(97,100)	0	
n – originación	8,576	0	0	8,576	41,192	0	
oneda extranjera	(368)	0	0	(368)	77	0	
ño	39,073	0	0	39,073	85,968	0	

	2024				2023		
JI	PCE 12 meses	PCE vida esperada – sin deterioro	PCE vida esperada – con deterioro	Total	PCE 12 meses	PCE vida esperada – sin deterioro	PCE vi esperad con deter
año	6,107,894	0	0	6,107,894	20,818,098	0	
n – remedición	(4,019,392)	0	0	(4,019,392)	(18,631,596)	0	
n – originación	5,873,195	0	0	5,873,195	4,653,396	0	
oneda extranjera	(33,989)	0	0	(33,989)	(732,004)	0	
ño	7,927,708	0	0	7,927,708	6,107,894	0	

	2024				2023		
	PCE 12 meses	PCE vida esperada – sin deterioro	PCE vida esperada – con deterioro	Total	PCE 12 meses	PCE vida esperada – sin deterioro	PCE vi esperad con deter
año	185,768	0	0	185,768	115,089	0	
n – remedición	(50,855)	0	0	(50,855)	(48,997)	0	
n – originación	17,535	0	0	17,535	119,676	0	
oneda extranjera	(3,304)	0	0	(3,304)	0	0	
ño	149,144	0	0	149,144	185,768	0	

AL CORP. Y SUBSIDIARIA
Panamá)

nancieros Consolidados

e riesgos, continuación

	2024				2023		
	PCE 12 Meses	PCE vida esperada – sin deterioro	PCE vida esperada – con deterioro	Total	PCE 12 Meses	PCE vida esperada – sin deterioro	PCE vid esperad con deter
año	200,884,075	241,452,983	292,324,462	734,661,520	188,965,909	244,766,032	259,207
2	(138,451,800)	138,451,800	0	0	(110,283,076)	110,283,076	
3	(102,147)	0	102,147	0	(630,952)	0	630
3	0	(356,339,340)	356,339,340	0	0	(303,454,564)	303,454
2	0	117,817,007	(117,817,007)	0	0	105,517,983	(105,517,
1	263,980,180	(263,980,180)	0	0	202,116,284	(202,116,284)	
1	16,391,779	0	(16,391,779)	0	18,355,604	0	(18,355,
– remedición	(185,381,812)	421,388,710	301,621,259	537,628,157	(136,978,204)	317,941,763	219,643
– originación	191,557,881	64,991,719	19,084,993	275,634,593	177,644,627	47,208,410	30,186
– cancelación	(142,458,454)	(99,786,159)	(58,817,859)	(301,062,472)	(138,306,117)	(78,693,433)	(53,087,
	2,847,997	0	0	2,847,997	0	0	
	0	0	(643,965,872)	(643,965,872)	0	0	(507,657,
	0	0	150,845,111	150,845,111	0	0	152,779
neda extranjera	0	0	(4,146,759)	(4,146,759)	0	0	11,040
o	209,267,699	263,996,540	279,178,036	752,442,275	200,884,075	241,452,983	292,324

itos y garantías	2024				2023		
	PCE 12 Meses	PCE vida esperada – sin deterioro	PCE vida esperada – con deterioro	Total	PCE 12 Meses	PCE vida esperada – sin deterioro	PCE vid esperad con deter
ño	138,507	10,126	1,217,035	1,365,668	536,382	27,189	947
3	(38,834)	0	38,834	0	(319,514)	0	319
2	0	0	0	0	0	947,871	(947,
1	331	(331)	0	0	3,182	(3,182)	
1	1,217,035	0	(1,217,035)	0	0	0	
– remedición	1,578,989	(2,297)	120,149	1,696,841	210,009	(961,614)	897
– originación	445,452	5,452	849,299	1,300,203	65,056	3,848	
– cancelación	(81,902)	(7,498)	(47,076)	(136,476)	(335,916)	(3,986)	
	(2,847,997)	0	0	(2,847,997)	0	0	
neda extranjera	33,870	0	0	33,870	(20,692)	0	
o	445,451	5,452	961,206	1,412,109	138,507	10,126	1,217

rar	2024				2023		
	PCE 12 Meses	PCE vida esperada – sin deterioro	PCE vida esperada – con deterioro	Total	PCE 12 meses	PCE vida esperada – sin deterioro	PCE vid esperad con deter
ño	6,633,884	0	0	6,633,884	6,760,140	0	
– remedición	(5,076,945)	0	0	(5,076,945)	(6,945,801)	0	
– originación	6,859,685	0	0	6,859,685	8,249,342	0	
	(2,148,050)	0	0	(2,148,050)	(1,835,208)	0	
	705,836	0	0	705,836	330,858	0	
neda extranjera	24,783	0	0	24,783	74,553	0	
o	6,999,193	0	0	6,999,193	6,633,884	0	

(4) Administración de riesgos, continuación

Activos financieros modificados

La siguiente tabla proporciona información sobre los activos financieros individualmente significativos que se modificaron mientras tenían una provisión para pérdidas medida en una cantidad igual a la PCE por la vida esperada.

	2024	2023
Costo amortizado antes de modificación	30,350,274	6,606,646
Pérdida neta por modificación	296	839,698
Total	30,350,570	7,446,344

Concentración del riesgo de crédito

La Compañía da seguimiento a la concentración de riesgo de crédito por sector económico y ubicación geográfica. La concentración geográfica de préstamos y depósitos en bancos está basada en la ubicación del deudor. En cuanto a las inversiones, está basada en la ubicación del emisor. El análisis de la concentración de los riesgos de crédito a la fecha de reporte es la siguiente:

	2024						
	Préstamos	Compromisos de créditos y garantías	Valores bajo acuerdos de reventa	Depósitos en bancos	Inversiones al VRCOUI	Inversiones al VRCR	Inversiones al CA
Concentración por sector							
Gobierno	0	0	10,399,111	3,764,173,191	4,300,366,624	18,925,464	67,045,978
Corporativo							
Comercio	2,744,959,928	195,563,007	0	0	0	0	0
Industria general	2,137,916,030	142,460,219	0	0	5,937,051	0	0
Inmobiliario	1,987,691,788	37,718,261	0	0	48,195,731	0	35,581,023
Servicios	1,469,112,542	66,172,457	0	0	14,574,041	0	0
Industria alimentaria	1,049,935,358	33,934,939	0	0	4,912,578	0	0
Agropecuario	967,979,297	5,146,778	0	0	0	0	0
Hoteles y restaurantes	590,400,039	1,975,381	0	0	3,063,793	0	0
Financiero	458,269,507	78,284,255	0	937,638,371	187,196,989	0	2,896,565
Transporte	320,122,843	17,758,201	0	0	2,754,003	0	0
Construcción	242,106,815	59,951,940	0	0	5,684,049	0	0
Telecomunicaciones	234,747,685	14,916,522	0	0	26,627,101	0	5,003,446
Petróleo y Derivados	0	0	0	0	19,424,952	0	0
Servicios públicos	0	0	0	0	8,403,160	0	0
Energía	0	0	0	0	85,872,987	0	0
Medios de comunicación	0	0	0	0	5,333,028	0	0
Tecnología	0	0	0	0	6,793,163	0	0
Farmacéutica	0	0	0	0	2,783,639	0	0
Banca de personas	14,248,618,092	72,103,468	0	0	6,611,278	0	0
Provisión para pérdidas	(752,442,275)	(1,412,109)	0	(39,073)	0	0	0
Total por concentración por sector	25,699,417,649	724,573,319	10,399,111	4,701,772,489	4,734,534,167	18,925,464	110,527,012
Concentración geográfica:							
Costa Rica	7,805,753,248	270,632,334	0	1,749,699,657	1,280,258,151	18,925,464	5,003,446
Panamá	5,595,989,337	194,133,050	0	149,401,908	741,353,097	0	38,477,591
Guatemala	4,767,793,277	15,182,003	10,399,111	505,073,952	884,539,324	0	0
Honduras	3,929,031,605	75,652,205	0	688,383,240	402,552,479	0	67,045,975
El Salvador	2,727,557,205	147,333,504	0	416,635,852	306,100,448	0	0
Nicaragua	1,625,735,252	23,052,332	0	331,339,989	179,587,883	0	0
Norteamérica	0	0	0	841,216,795	888,710,296	0	0
Europa	0	0	0	20,045,871	0	0	0
Suramérica	0	0	0	0	51,432,489	0	0
Otros	0	0	0	14,298	0	0	0
Provisión para pérdidas	(752,442,275)	(1,412,109)	0	(39,073)	0	0	0
Total por concentración geográfica	25,699,417,649	724,573,319	10,399,111	4,701,772,489	4,734,534,167	18,925,464	110,527,012

(4) Administración de riesgos, continuación

	2023						
	Préstamos	Compromisos de créditos y garantías	Valores bajo acuerdos de reventa	Depósitos en bancos	Inversiones al VRCOUI	Inversiones al VRCR	Inversiones al CA
Concentración por sector							
Gobierno	0	0	60,578,007	3,472,563,851	3,965,865,807	24,471,050	68,673,874
Corporativo							
Comercio	2,438,348,941	172,233,348	0	0	0	0	0
Industria general	1,813,587,239	61,658,620	0	0	4,295,663	0	0
Inmobiliario	1,751,977,958	20,867,981	0	0	72,614,020	0	23,252,711
Servicios	1,395,744,859	61,554,710	0	0	5,071,680	0	0
Agropecuario	1,032,956,047	26,203,956	0	0	0	0	0
Industria alimentaria	763,394,824	44,520,034	0	0	1,944,565	0	0
Hoteles y restaurantes	474,638,538	4,474,861	0	0	3,095,082	0	0
Financiero	350,063,302	77,556,259	615,058	870,435,362	216,185,840	0	1,495,550
Telecomunicaciones	225,471,395	19,940,266	0	0	19,526,285	0	4,981,342
Transporte	220,347,621	15,411,620	0	0	2,741,887	0	0
Construcción	191,586,267	83,984,055	0	0	6,832,508	0	0
Petróleo y Derivados	0	0	0	0	7,259,335	0	0
Servicios públicos	0	0	0	0	8,314,436	0	0
Energía	0	0	0	0	85,544,544	0	0
Medios de comunicación	0	0	0	0	1,263,884	0	0
Tecnología	0	0	0	0	2,053,253	0	0
Materiales	0	0	0	0	1,008,115	0	0
Banca de personas	12,820,348,361	55,797,681	0	0	5,069,695	0	0
Provisión para pérdidas	(734,661,520)	(1,365,668)	0	(85,974)	0	0	0
Total por concentración por sector	22,743,803,832	642,837,723	61,193,065	4,342,913,239	4,408,686,599	24,471,050	98,403,477
Concentración geográfica:							
Guatemala	6,848,787,959	250,188,844	615,058	1,410,876,306	1,443,495,423	20,133,474	4,981,342
El Salvador	5,008,630,259	184,147,796	0	212,239,003	494,143,891	0	24,748,260
Honduras	4,342,946,907	4,618,031	60,578,007	542,942,238	728,594,452	0	0
Nicaragua	3,514,546,991	48,451,769	0	701,354,141	435,884,802	0	68,673,875
Costa Rica	2,465,590,764	129,278,256	0	322,706,060	302,344,153	0	0
Panamá	1,297,962,472	27,518,695	0	366,096,537	280,735,783	0	0
Norteamérica	0	0	0	770,333,294	663,585,224	4,337,576	0
Europa	0	0	0	16,442,010	0	0	0
Suramérica	0	0	0	0	57,852,244	0	0
Otros	0	0	0	9,624	2,050,627	0	0
Provisión para pérdidas	(734,661,520)	(1,365,668)	0	(85,974)	0	0	0
Total por concentración geográfica	22,743,803,832	642,837,723	61,193,065	4,342,913,239	4,408,686,599	24,471,050	98,403,477

La Compañía ha estado y continuará monitoreando la evolución de la liquidez y la calidad de la cartera de instrumentos financieros colocados o adquiridos en ese país, con miras a mitigar y administrar los impactos de esa situación.

(b) Riesgo de Liquidez

El riesgo de liquidez se define como la contingencia de no poder cubrir plenamente, de manera oportuna y eficiente los flujos de efectivo esperados e inesperados, vigentes y futuros, sin afectar el curso de las operaciones diarias o la condición financiera de la entidad. Esta contingencia (riesgo de liquidez) se manifiesta en la insuficiencia de activos líquidos disponibles para ello y/o en la necesidad de asumir costos inusuales de fondeo.

El manejo de la liquidez que lleva a cabo la Compañía procura que pueda atender sus obligaciones de (i) retiros de depósitos de sus clientes, (ii) repago de los servicios de sus deudas de fondeo institucional conforme a los vencimientos y a los esquemas de pago programado, (iii) cumplir con la demanda de crédito y fondos para inversiones según sean las necesidades y (iv) cubrir gastos operativos diversos. Al respecto, la Compañía ejerce un control constante sobre sus activos y pasivos de corto plazo. La liquidez de la Compañía es gestionada cuidadosamente y ajustada diariamente con base en el flujo estimado de la liquidez en escenarios esperado y contingente.

(4) Administración de riesgos, continuación

Las mejores prácticas en la gestión de la liquidez de la Compañía cumplen como mínimo, con las políticas y directrices emitidas por la administración y/o Junta Directiva regional y local; los reguladores de cada país en los que opera y las obligaciones contractuales adquiridas. Estas mejores prácticas son fundamentalmente defensivas, en el sentido de que procuran mantener en todo momento, adecuados niveles de liquidez. Adicionalmente, la Compañía ha implementado requerimientos internos de liquidez que lo obligan a mantener excesos sobre los requerimientos regulatorios.

Específicamente, el riesgo de liquidez de la Compañía se administra mediante el cálculo de indicadores de cobertura de liquidez en el corto plazo, neta de obligaciones y requerimientos, y en situaciones normales y de estrés; así como un modelo de estrés de liquidez basado en el flujos de efectivo, que considera los movimientos de los activos y de los pasivos en un horizonte de tiempo de hasta un año, bajo una variedad de escenarios que abarcan tanto condiciones normales de mercado como condiciones más severas. Además, la Compañía procura mantener un calce de plazos que le permita cumplir con sus obligaciones financieras a través del tiempo.

Al igual que en el riesgo de mercado, la administración participa activamente en la gestión del riesgo de liquidez a través de los comités regionales y locales de Activos y Pasivos (ALICO) y de Gestión Integral de Riesgos; dando así mayor soporte al proceso de toma de decisiones estratégicas. El riesgo de liquidez que asume la Compañía está acorde con la estructura, complejidad, naturaleza y tamaño de su operación, acatando siempre la normativa regulatoria local, los lineamientos regionales y las directrices emitidas por la administración y/o Junta Directiva regional y local.

A nivel de todo la Compañía se establece la obligación de documentar adecuadamente la evaluación periódica de los indicadores de medición y el cumplimiento de los lineamientos regionales y la normativa local; así como velar para que los reportes relacionados con el riesgo de liquidez que se deben remitir a las distintas instancias internas y externas (incluyendo los reguladores), se ajusten en el contenido, calidad de la información, generación, transmisión y validación según los requerimientos establecidos en las normas respectivas.

La siguiente tabla muestra los resultados de las razones de cobertura de la liquidez de alta calidad con respecto a la salida de depósitos en condiciones normales y de estrés, calculadas con base en las políticas internas, reportadas a la fecha de corte y durante el periodo:

	% de Liquidez	
	2024	2023
Al cierre del período	28.6	28.3
Máximo	31.7	34.2
Promedio	28.1	28.9
Mínimo	25.5	25.1

Al 31 de diciembre de 2024 y 2023, las operaciones bancarias de la Compañía cumplen con los requisitos de liquidez establecidos por los reguladores a las que están sujetas.

(4) Administración de riesgos, continuación

Información cuantitativa

La siguiente tabla detalla los flujos de efectivo no descontados de los pasivos financieros y los activos financieros, y los compromisos de préstamos no reconocidos en agrupaciones de vencimiento contractual desde el periodo remanente desde la fecha de reporte:

	2024						
Cifras en miles	Valor Libros	Total monto bruto nominal entradas/ (salidas)	Hasta 1 mes	De 1 a 3 meses	De 3 meses a 1 año	De 1 a 5 años	Más de 5 años
Pasivos							
Depósitos a la vista	10,326,527	(10,326,527)	(10,326,527)	0	0	0	0
Depósitos de ahorros	6,933,165	(6,933,165)	(6,933,165)	0	0	0	0
Depósitos a plazo fijo	11,140,417	(10,721,542)	(1,316,986)	(2,021,795)	(5,812,091)	(1,545,496)	(25,174)
Valores vendidos bajo acuerdos de recompra	91,171	(91,365)	(55,848)	(35,517)	0	0	0
Obligaciones financieras	2,984,427	(3,416,827)	(320,113)	(293,630)	(1,471,459)	(1,126,237)	(205,388)
Otras obligaciones financieras	1,539,302	(1,730,361)	(7,585)	(32,005)	(745,888)	(730,683)	(214,200)
Pasivos por arrendamientos	116,077	(118,986)	(3,157)	(15,123)	(14,857)	(66,314)	(19,535)
Sub-total de pasivos	33,131,086	(33,338,773)	(18,963,381)	(2,398,070)	(8,044,295)	(3,468,730)	(464,297)
Compromisos de préstamos	86,791	(86,792)	(2,898)	(19,739)	(64,155)	0	0
Aceptaciones pendientes	23,273	(23,273)	(10,309)	(11,629)	(1,335)	0	0
Total de pasivos	33,241,150	(33,448,838)	(18,976,588)	(2,429,438)	(8,109,785)	(3,468,730)	(464,297)
Activos							
Efectivo y efectos de caja	935,807	935,807	935,807	0	0	0	0
Valores comprados bajo acuerdos de reventa	10,399	10,399	924	9,475	0	0	0
Depósitos en bancos, neto	4,701,772	4,704,115	4,647,366	19,067	14,623	23,059	0
Inversiones al VRCR (1)	18,925	22,406	8	292	6,523	10,356	5,227
Inversiones al VRCOUI (1)	4,734,534	5,654,610	236,408	410,808	1,294,140	2,363,977	1,349,277
Inversiones al CA (1)	110,528	194,616	23	426	5,829	29,853	158,485
Otras cuentas por cobrar, neto	442,973	442,973	332,683	31,619	43,829	34,842	0
Préstamos, neto	25,699,418	36,406,474	3,683,236	5,497,688	5,569,396	10,162,252	11,493,902
Sub-total de activos	36,654,356	48,371,400	9,836,455	5,969,375	6,934,340	12,624,339	13,006,891
Obligaciones de clientes por aceptaciones	23,273	23,273	10,309	11,629	1,335	0	0
Total de activos	36,677,629	48,394,673	9,846,764	5,981,004	6,935,675	12,624,339	13,006,891

(1) Se excluyen inversiones en acciones comunes

	2023						
Cifras en miles	Valor Libros	Total monto bruto nominal entradas/ (salidas)	Hasta 1 mes	De 1 a 3 meses	De 3 meses a 1 año	De 1 a 5 años	Más de 5 años
Pasivos							
Depósitos a la vista	9,883,842	(9,883,842)	(9,883,842)	0	0	0	0
Depósitos de ahorros	6,214,269	(6,214,269)	(6,214,269)	0	0	0	0
Depósitos a plazo fijo	9,917,991	(10,566,063)	(1,294,728)	(1,466,104)	(4,583,724)	(3,050,779)	(170,728)
Valores vendidos bajo acuerdos de recompra	114,007	(114,438)	(60,219)	(54,219)	0	0	0
Obligaciones financieras	2,443,137	(2,782,967)	(56,875)	(321,472)	(903,526)	(1,323,352)	(177,742)
Otras obligaciones financieras	1,365,943	(1,599,563)	(8,072)	(24,218)	(198,400)	(1,205,729)	(163,144)
Pasivos por arrendamientos	119,512	(134,765)	(2,972)	(14,459)	(16,472)	(76,863)	(23,999)
Sub-total de pasivos	30,058,701	(31,295,907)	(17,520,977)	(1,880,472)	(5,702,122)	(5,656,723)	(535,613)
Compromisos de préstamos	86,390	(86,390)	(3,744)	(28,717)	(53,929)	0	0
Aceptaciones pendientes	61,996	(61,996)	(7,972)	(33,654)	(20,370)	0	0
Total de pasivos	30,207,087	(31,444,293)	(17,532,693)	(1,942,843)	(5,776,421)	(5,656,723)	(535,613)
Activos							
Efectivo y efectos de caja	931,708	931,708	931,708	0	0	0	0
Valores comprados bajo acuerdos de reventa	61,193	61,193	61,193	0	0	0	0
Depósitos en bancos, neto	4,342,913	4,348,261	4,291,122	1,122	19,681	36,336	0
Inversiones al VRCR (1)	24,471	27,121	4,382	423	832	18,724	2,760
Inversiones al VRCOUI (1)	4,409,243	5,238,509	320,610	310,432	831,796	2,379,379	1,396,292
Inversiones al CA (1)	97,847	184,802	23	281	6,824	24,506	153,168
Otras cuentas por cobrar, neto	594,677	594,677	467,921	26,240	40,312	60,204	0
Préstamos, neto	22,743,804	32,351,069	3,260,587	4,695,860	4,581,541	9,072,363	9,697,100
Sub-total de activos	33,205,856	43,737,340	9,337,546	5,034,358	5,480,986	11,591,512	11,249,320
Obligaciones de clientes por aceptaciones	61,996	61,996	7,972	33,654	20,370	0	0
Total de activos	33,267,852	43,799,336	9,345,518	5,068,012	5,501,356	11,591,512	11,249,320

(1) Se excluyen inversiones en acciones comunes

(4) Administración de riesgos, continuación

Los flujos de efectivo esperados de la Compañía sobre algunos activos financieros y pasivos financieros varían significativamente de los flujos de efectivo contractuales. Las principales diferencias son las siguientes:

- se espera que los depósitos a la vista de los clientes se mantengan estables o aumenten;
- no se espera que todos los compromisos de préstamo no reconocidos se retiren inmediatamente; y
- los préstamos hipotecarios minoristas tienen un vencimiento contractual original de entre 20 y 30 años, pero un vencimiento promedio esperado de ocho años porque los clientes aprovechan las opciones de reembolso anticipado.

La posición de liquidez de la Compañía es medida y monitoreada sobre una base diaria por la tesorería de cada país. Adicionalmente, con el fin de mantener niveles adecuados de efectivo en bóvedas, los depósitos en bancos, y a corto plazo constituyen la base de las reservas de liquidez de la Compañía. El valor razonable de la liquidez se aproxima a su valor en libros, y su composición se presenta en el siguiente cuadro:

	2024	2023
Efectivo y efectos de caja	935,806,774	931,707,522
Valores comprados bajo acuerdos de reventa	10,399,111	61,193,065
Depósitos en bancos centrales	3,325,083,187	3,060,636,560
Depósitos en bancos y depósitos menores a 90 días	1,337,436,199	1,227,153,033
Depósitos en bancos mayores a 90 días, neto	39,253,103	55,123,646
Total de efectivo, efectos de caja y depósitos en bancos, neto	5,647,978,374	5,335,813,826
Instrumentos de deuda soberana en entidades gubernamentales no comprometidos	4,310,325,987	3,823,685,688
Otras líneas de crédito disponibles (1)	1,749,679,501	1,774,804,556
Total reservas de liquidez	11,707,983,862	10,934,304,070

(1) Montos no utilizados a la fecha de reporte.

Las líneas de crédito disponibles se encuentran para su uso en escenarios de continuidad de negocio; esas líneas podrían tener uso restringido en situaciones de estrés.

La siguiente tabla muestra la disponibilidad de los activos financieros de la Compañía para apoyar el financiamiento futuro:

	Comprometidos	No comprometidos			
2024	Como colateral	Disponible para colateral	Encaje legal (1)	Otros (2)	Total
Efectivo y efectos de caja	0	0	0	935,806,774	935,806,774
Valores comprados bajo acuerdos de reventa	0	0	10,399,111	0	10,399,111
Depósitos en bancos, netos	0	385,417,910	3,169,495,462	1,146,859,117	4,701,772,489
Inversiones en valores, neto	95,096,049	4,502,709,475	67,045,976	218,581,988	4,883,433,488
Préstamos, neto	218,936,117	0	0	25,480,481,532	25,699,417,649
Total de activos	314,032,166	4,888,127,385	3,246,940,549	27,781,729,411	36,230,829,511

(1) Representa los activos no comprometidos, pero que la Compañía cree que, por razones legales o de otro tipo, son para asegurar financiamiento. Estos depósitos en bancos representan el monto de encaje legal requerido en las diferentes jurisdicciones donde opera la Compañía y a los que se puede acceder según la regulación de cada país.

(2) Representa los activos que no están restringidos para su uso como garantía.

(4) Administración de riesgos, continuación

2023	Comprometidos	No comprometidos			
	Como colateral	Disponible para colateral	Encaje legal (1)	Otros (2)	Total
Efectivo y efectos de caja	0	0	0	931,707,522	931,707,522
Valores comprados bajo acuerdos de reventa	0	0	61,193,065	0	61,193,065
Depósitos en bancos, netos	151,405	309,929,203	2,854,056,539	1,178,776,092	4,342,913,239
Inversiones en valores, neto	293,007,933	3,976,713,267	68,592,305	210,616,477	4,548,929,982
Préstamos, neto	251,167,496	0	0	22,492,636,336	22,743,803,832
Total de activos	544,326,834	4,286,642,470	2,983,841,909	24,813,736,427	32,628,547,640

(1) Representa los activos no comprometidos, pero que la Compañía cree que, por razones legales o de otro tipo, son para asegurar financiamiento. Estos depósitos en bancos representan el monto de encaje legal requerido en las diferentes jurisdicciones donde opera la Compañía y a los que se puede acceder según la regulación de cada país.

(2) Representa los activos que no están restringidos para su uso como garantía

(c) Riesgo de mercado

Los riesgos de mercado son aquellos que pueden ocasionar pérdidas originadas por movimientos adversos en los precios en los mercados financieros donde se mantengan posiciones, comprende los siguientes riesgos:

- Riesgo de tasa de interés: es la posibilidad de que ocurra una pérdida económica debido a variaciones adversas en las tasas de interés.

- Riesgo de tipo de cambio: es la posibilidad de que ocurra una pérdida económica debido a variaciones adversas en el tipo de cambio.

La estructura de gobierno corporativo de la Compañía tiene entre sus principales objetivos supervisar el desempeño del equipo gerencial de cada país, garantizar el adecuado funcionamiento del sistema de control interno, supervisar las exposiciones a los riesgos y gestionarlos eficazmente. Es por ello que la administración participa activamente en la gestión del riesgo de mercado, a través de los comités regionales y locales de Activos y Pasivos (ALICO) y de Gestión Integral de Riesgos; dando así mayor soporte al proceso de toma de decisiones estratégicas.

Los riesgos de mercado que asuma la Compañía están acordes con la estructura, complejidad, naturaleza y tamaño de la operación, acatando siempre la normativa regulatoria local, los lineamientos regionales y las directrices emitidas por la administración y/o Junta Directiva regional y local.

La Compañía establece la obligación de documentar adecuadamente la evaluación periódica de los indicadores de medición y el cumplimiento de los lineamientos regionales y la normativa local; así como velar para que los reportes relacionados con el riesgo de mercado que se deben remitir a las distintas instancias internas y externas (incluyendo los reguladores), se ajusten en el contenido, calidad de la información, generación, transmisión y validación según los requerimientos establecidos en las normas respectivas.

Para la medición, control y gestión del riesgo de mercado, la Compañía utiliza los indicadores requeridos por el regulador de cada país; así como otra serie de indicadores establecidos en el lineamiento interno regional, los cuales son calculados por país y en forma consolidada con base en fuentes internas de información.

(4) Administración de riesgos, continuación

En el caso del riesgo cambiario, este se mide a través de la determinación del porcentaje del patrimonio que no está dolarizado (conocido también como posición monetaria). El objetivo principal de la política es establecer que la diferencia entre activos y pasivos, ambos denominados en dólares de E.U.A. sea por lo menos igual al patrimonio, lo que equivale a tener el patrimonio 100% dolarizado. No obstante; debido a restricciones regulatorias aplicables en cada país que limitan la posición en dólares de E.U.A., la posición monetaria consolidada puede estar por debajo de este límite deseable.

Información cuantitativa

La Compañía mantiene operaciones en el estado consolidado de situación financiera, pactadas en moneda local distinta del dólar de E.U.A., las cuales se presentan a continuación:

2024	Euro	Quetzales	Lempiras	Córdobas	Colones	Total
Cifras en millones de dólares						
Efectivo, efectos de caja y depósitos en bancos	39	494	588	217	1,143	2,481
Inversiones en valores	0	662	422	170	561	1,815
Préstamos, netos	0	2,788	2,948	192	3,079	9,007
Total Activos	39	3,944	3,958	579	4,783	13,303
Depósitos de clientes	19	3,153	3,021	506	3,717	10,416
Obligaciones	0	296	332	0	748	1,376
Total Pasivos	19	3,449	3,353	506	4,465	11,792
Contingencias	2	0	33	1	69	105
Exposición al riesgo de tipo de cambio	22	495	638	74	387	1,616

2023	Euro	Quetzales	Lempiras	Córdobas	Colones	Total
Cifras en millones de dólares						
Efectivo, efectos de caja y depósitos en bancos	35	480	627	170	899	2,211
Inversiones en valores	0	520	464	186	607	1,777
Préstamos, netos	0	2,529	2,614	153	2,703	7,999
Total Activos	35	3,529	3,705	509	4,209	11,987
Depósitos de clientes	14	2,916	2,909	453	3,318	9,610
Obligaciones	0	308	235	0	707	1,250
Total Pasivos	14	3,224	3,144	453	4,025	10,860
Contingencias	0	0	30	0	74	104
Exposición al riesgo de tipo de cambio	21	305	591	56	258	1,231

El riesgo de tasas de interés se analiza tomando como base el emplazamiento de los flujos futuros de principal e intereses para cada una de las partidas de los activos y pasivos financieros expuestos a este riesgo.

(4) Administración de riesgos, continuación

Se resume a continuación la exposición de las partidas del estado consolidado de situación financiera de la Compañía a los riesgos de tasa de interés. Los activos y pasivos financieros están incluidos en la tabla a su valor nominal incluyendo los flujos de efectivo esperados de principal e intereses, clasificados por categorías de tiempo considerando la próxima fecha de revisión de tasa o la fecha de vencimiento, según corresponda:

	2024			
	Hasta 1 año	De 1 a 5 años	Más de 5 años	Total
Disponibilidades	4,312,653,663	0	0	4,312,653,663
Valores comprados bajo acuerdos de reventa	10,394,161	0	0	10,394,161
Depósitos en bancos	365,893,760	23,058,928	0	388,952,688
Inversiones en valores y otros activos	2,162,631,613	2,358,007,866	1,284,793,585	5,805,433,064
Préstamos a costo amortizado, brutos	23,033,107,682	4,183,055,254	998,047,414	28,214,210,350
Total activos financieros	29,884,680,879	6,564,122,048	2,282,840,999	38,731,643,926
Depósitos	18,112,966,639	9,256,785,404	1,609,766,503	28,979,518,546
Valores vendidos bajo acuerdos de recompra	91,437,584	0	0	91,437,584
Obligaciones	2,562,458,637	549,765,851	161,511,245	3,273,735,733
Otras obligaciones	367,682,469	655,277,497	251,833,057	1,274,793,023
Total pasivos financieros	21,134,545,329	10,461,828,752	2,023,110,805	33,619,484,886
Exposición al riesgo de tasa de interés	8,750,135,550	(3,897,706,704)	259,730,194	5,112,159,040

	2023			
	Hasta 1 año	De 1 a 5 años	Más de 5 años	Total
Disponibilidades	4,029,111,570	0	0	4,029,111,570
Valores comprados bajo acuerdos de reventa	60,953,935	0	0	60,953,935
Depósitos en bancos	287,734,331	22,012,574	0	309,746,905
Inversiones en valores y otros activos	1,922,426,080	2,334,019,180	1,131,492,904	5,387,938,164
Préstamos a costo amortizado, brutos	20,328,429,551	3,771,132,552	874,762,384	24,974,324,487
Total activos financieros	26,628,655,467	6,127,164,306	2,006,255,288	34,762,075,061
Depósitos	15,491,519,670	9,549,193,982	1,569,171,408	26,609,885,060
Valores vendidos bajo acuerdos de recompra	114,457,660	0	0	114,457,660
Obligaciones	1,577,472,620	934,796,637	131,054,871	2,643,324,128
Otras obligaciones	274,340,648	652,107,127	161,697,519	1,088,145,294
Total pasivos financieros	17,457,790,598	11,136,097,746	1,861,923,798	30,455,812,142
Exposición al riesgo de tasa de interés	9,170,864,869	(5,008,933,440)	144,331,490	4,306,262,919

A partir del emplazamiento de los activos y pasivos mencionados, se realiza un análisis de brechas, con el fin de aproximar el cambio en el valor económico del estado consolidado de situación financiera de la Compañía y en el ingreso neto por intereses ante eventuales cambios en las tasas de interés de mercado. El valor económico de un instrumento representa una evaluación del valor actual de sus flujos netos de efectivo esperados, descontados para reflejar las tasas de mercado. Por extensión, el valor económico de una entidad financiera puede ser visto como el valor presente de los flujos netos de efectivo esperados de la entidad, definido como los flujos de efectivo esperados en los activos menos los flujos esperados de los pasivos. En este sentido, la perspectiva de valor económico refleja un punto de vista de la sensibilidad del valor neto de la Compañía a las fluctuaciones en las tasas de interés.

Con base en lo anterior, se calcula la exposición en el estado consolidado de situación financiera al riesgo de tasa de interés. La Compañía establece que el riesgo de tasa de interés debe medirse para cada moneda en que se mantengan los activos y los pasivos.

(4) Administración de riesgos, continuación

La estimación del impacto de las variaciones de las tasas de interés se lleva a cabo bajo un escenario de aumento o disminución de 100 puntos base en los activos y pasivos financieros a cada uno de los diferentes plazos (movimiento paralelo de la curva). Se presenta a continuación un resumen del impacto en el valor económico de la Compañía y sobre el ingreso neto por intereses aplicando dichas variaciones:

	Aumento de 100 bps [1]	Disminución de 100 bps [1]
Impacto en valor económico		
Al 31 de diciembre de 2024	20,360,507	(17,578,243)
Promedio del periodo	29,971,435	(27,982,617)
Máximo del periodo	41,716,310	(40,432,067)
Mínimo del periodo	13,713,010	(10,713,124)
Al 31 de diciembre de 2023	45,222,063	(43,844,813)
Promedio del periodo	39,082,795	(37,410,165)
Máximo del periodo	46,222,538	(44,833,593)
Mínimo del periodo	31,436,248	(29,230,198)
Impacto en ingreso neto por intereses		
Al 31 de diciembre de 2024	30,971,511	(30,971,511)
Promedio del periodo	29,353,558	(29,353,558)
Máximo del periodo	34,659,594	(34,659,594)
Mínimo del periodo	24,708,599	(24,708,599)
Al 31 de diciembre de 2023	30,185,180	(30,185,180)
Promedio del periodo	29,224,076	(29,224,076)
Máximo del periodo	32,116,910	(32,116,910)
Mínimo del periodo	26,952,949	(26,952,949)

(d) Riesgo operativo

La Compañía ha establecido un marco mínimo para la gestión de riesgos operativos en sus entidades, el cual tiene como finalidad dar las directrices generales para asegurar la identificación, evaluación, control, monitoreo y reporte de los riesgos operativos y eventos materializados que pueden afectarla con el objetivo de asegurar su adecuada gestión, mitigación o reducción de los riesgos administrados y contribuir a brindar una seguridad razonable con respecto al logro de los objetivos organizacionales.

El modelo de gestión de riesgo operativo considera las mejores prácticas emitidas por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea y por COSO (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*). Adicionalmente, cumple con los requisitos normativos de la región que para tal fin han definido los entes reguladores de los países donde opera la Compañía.

Tomando como referencia lo anterior, se define el riesgo operativo como la posibilidad de que eventos resultantes de personas, tecnologías de información o procesos internos inadecuados o fallidos, así como los producidos por causas externas, generen impactos negativos que vayan en contra del cumplimiento de los objetivos de la Compañía y que por su naturaleza está presente en todas las actividades de la organización.

(4) Administración de riesgos, continuación

La prioridad de la Compañía es identificar y gestionar los principales factores de riesgo, independientemente de que puedan producir pérdidas monetarias o no. La medición también contribuye al establecimiento de prioridades en la gestión del riesgo operativo.

El sistema de gestión del riesgo operativo se encuentra debidamente documentado en el Lineamiento y Manual de Riesgo Operativo de la Compañía. Es un proceso continuo de varias etapas:

- Medición de la perspectiva del ambiente de control
- Identificación y evaluación de riesgos operativos
- Tratamiento y mitigación de riesgos operativos
- Seguimiento y revisión del riesgo
- Registro y contabilización de pérdidas por incidentes de riesgo operativo.

Adicionalmente, la Compañía cuenta con políticas formalmente establecidas para la gestión de la seguridad de la información, la gestión de continuidad de negocios, la gestión de prevención de fraudes y código de ética que apoyan a la adecuada gestión de riesgos operativos en la organización.

A nivel regional y en todos los países donde opera la Compañía se cuenta con una Dirección de Gestión de Riesgo Operativo que da seguimiento, asesora y evalúa la gestión realizada por la administración respecto a los riesgos operativos. Igualmente, existe un comité especializado en riesgos operativos (Comité RO) integrado por la administración; El Comité RO da seguimiento a la gestión de la continuidad del negocio, reporta al Comité de Gestión Integral de Riesgos, supervisa la gestión y se asegura que los riesgos operativos identificados se mantengan en los niveles aceptados por la Compañía.

(5) Estimaciones críticas de contabilidad y juicios en la aplicación de políticas contables

El cumplimiento de los estándares de la Compañía se apoya en un programa de revisiones periódicas emprendido por Auditoría Interna que reporta los resultados al Comité de Auditoría de cada entidad donde opera la Compañía.

La administración de la Compañía es responsable del desarrollo, la selección, la revelación de las políticas y estimaciones contables críticas y la aplicación de manera consistente con los supuestos seleccionados y relacionados con las incertidumbres de estimación significativas.

Pérdidas por deterioro en préstamos

La Compañía revisa su cartera de préstamos para evaluar el deterioro por lo menos en una base semestral. Al determinar si una pérdida por deterioro debe ser registrada en el estado consolidado de ganancias o pérdidas, la Compañía toma decisiones en cuanto a si hay información observable que indique que existe una reducción medible en los flujos futuros de efectivo estimados de un portafolio de préstamos antes que la reducción pueda ser identificada con un préstamo individual en ese portafolio. Esta evidencia incluye información observable que indique que ha habido un cambio adverso en la condición de pago de los prestatarios en un grupo, o condiciones económicas nacionales o locales que se correlacionen con incumplimientos en activos en la Compañía.

(5) Estimaciones críticas de contabilidad y juicios en la aplicación de políticas contables, continuación

Valor razonable de los instrumentos financieros

El valor razonable de los instrumentos financieros que no son cotizados en los mercados activos es determinado usando técnicas de valorización. Todos los modelos son evaluados y ajustados antes de ser usados, y son calibrados para asegurar que los resultados reflejen la información actual y precios comparativos del mercado.

En la medida posible, los modelos usan solamente información observable; sin embargo, insumos tales como riesgo de crédito (propio y de la contraparte), volatilidades y correlaciones requieren de estimaciones por la administración. Los cambios en las suposiciones acerca de estos factores pudieran afectar el valor razonable reportado de los instrumentos financieros.

Deterioro de inversiones al VRCOUI

En títulos de deuda el deterioro puede ser apropiado cuando existe evidencia de un deterioro en la salud financiera del emisor, desempeño de la industria o el sector, cambios en la tecnología o en flujos de efectivo operativos y financieros.

Deterioro de la plusvalía

La Compañía evalúa la plusvalía anualmente o cuando haya indicio de un posible deterioro.

Esto requiere una estimación del valor en uso de las unidades generadoras de efectivo a las cuales la plusvalía se atribuye. La estimación del valor en uso requiere que la administración estime los flujos de efectivo esperados de las unidades generadoras de efectivo y además la selección de una tasa de descuento apropiada para calcular el valor presente de tales flujos de efectivo.

Impuesto sobre la renta

La Compañía utiliza el método de activo y pasivo para registrar el impuesto sobre la renta. Bajo ese método, los activos y pasivos por impuestos diferidos se reconocen por las estimaciones de consecuencias fiscales futuras atribuibles a las diferencias temporarias entre los montos de los activos y pasivos en los estados financieros consolidados y sus respectivas bases fiscales, y por pérdidas fiscales acumuladas. Los activos y pasivos por impuestos diferidos se valoran utilizando las tasas de impuestos establecidas que se espera se apliquen a los ingresos fiscales en los años en que se espera que se recuperen o se liquiden las diferencias temporales. El efecto en activos y pasivos por impuestos diferidos por un cambio en las tasas de impuestos se reconoce en las ganancias o pérdidas de operación en el periodo en que ocurra el cambio.

La Administración evalúa la realización de los activos por impuestos diferidos para proceder a su registro. La administración evalúa, si es probable, que una porción o todo el activo por impuesto diferido no sea realizable.

(6) Efectivo, efectos de caja y depósitos en bancos

El efectivo y equivalentes de efectivo se detallan a continuación para propósitos de conciliación con el estado consolidado de flujos de efectivo:

	2024	2023
Efectivo y efectos de caja	935,806,774	931,707,522
Valores comprados bajo acuerdos de reventa	10,399,111	61,193,065
Depósitos en bancos centrales	3,325,083,187	3,060,636,560
Depósitos en bancos y depósitos menores a 90 días	1,337,436,199	1,227,153,033
Efectivo y equivalentes de efectivo en el estado consolidado de flujos de efectivo	5,608,725,271	5,280,690,180
Depósitos en bancos mayores a 90 días, neto	39,253,103	55,123,646
	5,647,978,374	5,335,813,826

(7) Valores comprados bajo acuerdos de reventa

Al 31 de diciembre de 2024, los valores comprados bajo acuerdos de reventa ascendían a $10,399,111 (2023: $61,193,065), los cuales tienen como fecha de vencimiento en enero y febrero de 2025 (2023: enero de 2024) y una tasa de interés que oscila entre 5.1% y 5.3% (2023: entre 4.7% y 6.0%). Estos valores están garantizados con bonos de gobiernos locales y bonos corporativos, que ascienden a $10,394,161 (2023: $54,655,658).

(8) Inversiones en valores

Al 31 de diciembre de 2024, las inversiones en valores por $4,883,433,488 (2023: $4,548,929,982) están compuestas de la siguiente manera:

(a) Inversiones a VRCR

El detalle de las inversiones a VRCR se presentan a continuación:

	2024	2023
Bonos de gobiernos	18,925,464	24,471,050
Acciones comunes	16,276,514	14,285,693
	35,201,978	38,756,743

Al 31 de diciembre de 2024, la Compañía recibió $1,974,722 por concepto de dividendos de las acciones comunes al VRCR (2023: $2,209,382).

Al cierre del 2024 y 2023, no hay inversiones en valores a VRCR utilizados como colaterales en acuerdos de recompra.

(b) Inversiones al VRCOUI

El detalle de las inversiones a VRCOUI se presentan a continuación:

	2024	2023
Bonos de gobierno y agencias:		
Estados Unidos de América	669,872,418	479,810,159
Otros gobiernos	3,630,494,206	3,486,055,648
	4,300,366,624	3,965,865,807
Bonos corporativos	434,167,543	442,820,792
Acciones comunes	3,170,331	3,083,163
	4,737,704,498	4,411,769,762

(8) Inversiones en valores, continuación

La Compañía mantiene un portafolio de inversiones en instrumentos de capital emitidas por las siguientes compañías:

Entidad	País	2024	2023
Latinex Holding Inc.	Panamá	479,357	501,527
Compañía de Procesamiento de Medio de Pago (Visanet)	Guatemala	453,896	388,912
Grupo APC, S.A.	Panamá	445,582	445,582
Transacciones y Transferencia, S.A.	Guatemala	311,303	306,500
Servicios Financieros, S.A. (Credomatic de El Salvador)	El Salvador	247,500	247,500
ACH de Nicaragua	Nicaragua	184,304	184,304
Bancajeros BANET	Honduras	174,317	179,470
Fondo Hondureño de Inversión Turística	Honduras	171,454	176,522
ICG Imágenes Computarizadas de Guatemala, S.A.	Guatemala	143,017	140,810
Asociación Bancaria de Guatemala	Guatemala	93,676	92,231
Otros	Otros	465,925	419,805
		3,170,331	3,083,163

Al 31 de diciembre de 2024, el portafolio de acciones comunes a VRCOUI tuvo una disminución en los otros resultados integrales de la Compañía de $20,072 (2023: disminución de $88,681). Al 31 de diciembre de 2024, la Compañía recibió $473,495 por concepto de dividendos de las acciones comunes al VRCOUI (2023: $344,935).

(c) Inversiones a CA

El detalle de las inversiones a CA se presenta a continuación:

	2024	2023
Bonos de gobiernos	67,045,978	68,673,874
Bonos corporativos	43,481,034	29,729,603
	110,527,012	98,403,477

(9) Préstamos

El detalle de la cartera de préstamos segregado por producto se presenta de la siguiente manera:

	2024			2023		
	Cartera	Provisiones	Cartera neta de provisiones	Cartera	Provisiones	Cartera neta de provisiones
Préstamos						
Corporativos						
Préstamos corporativos	10,501,098,325	(98,197,475)	10,402,900,850	9,172,577,580	(124,805,729)	9,047,771,851
Arrendamientos corporativos, neto (1)	356,472,489	(4,831,428)	351,641,061	285,481,892	(4,308,131)	281,173,761
Total corporativos	10,857,570,814	(103,028,903)	10,754,541,911	9,458,059,472	(129,113,860)	9,328,945,612
Banca de personas y pequeña empresa						
Pequeña empresa						
Préstamos pequeña empresa	1,190,603,341	(12,769,086)	1,177,834,255	1,072,575,156	(12,891,244)	1,059,683,912
Arrendamientos pequeña empresa, neto (1)	155,067,677	(1,689,879)	153,377,798	127,482,363	(1,573,411)	125,908,952
Total pequeña empresa	1,345,671,018	(14,458,965)	1,331,212,053	1,200,057,519	(14,464,655)	1,185,592,864
Banca de personas						
Préstamos hipotecarios	4,081,166,217	(44,599,979)	4,036,566,238	3,893,914,128	(67,019,856)	3,826,894,272
Personales	2,526,999,073	(105,802,675)	2,421,196,398	2,346,739,932	(102,254,272)	2,244,485,660
Autos	1,468,738,919	(7,887,641)	1,460,851,278	1,223,289,541	(7,439,543)	1,215,849,998
Arrendamientos de consumo, neto (1)	186,485,894	(1,689,159)	184,796,735	136,126,722	(1,815,598)	134,311,124
Tarjetas de crédito	5,985,227,989	(474,974,953)	5,510,253,036	5,220,278,038	(412,553,736)	4,807,724,302
Total banca de personas	14,248,616,092	(634,954,407)	13,613,663,685	12,820,348,361	(591,083,005)	12,229,265,356
Total banca de personas y pequeña empresa	15,594,289,110	(649,413,372)	14,944,875,738	14,020,405,880	(605,547,660)	13,414,858,220
Total de préstamos	26,451,859,924	(752,442,275)	25,699,417,649	23,478,465,352	(734,661,520)	22,743,803,832
(1) Total de arrendamientos, netos de intereses no devengados	698,026,060	(8,210,466)	689,815,594	549,090,977	(7,697,140)	541,393,837

La siguiente tabla presenta el valor neto de los arrendamientos financieros por cobrar:

	2024	2023
Pagos mínimos por arrendamientos por cobrar	711,773,156	562,541,491
Menos: intereses no devengados	3,619,316	5,952,545
Pagos mínimos por arrendamientos por cobrar, netos	708,153,840	556,588,946
Menos: provisión para préstamos en arrendamientos	8,210,466	7,697,140
Menos: comisiones diferidas netas	10,127,780	7,497,969
Valor neto de la inversión en arrendamientos financieros	689,815,594	541,393,837

La siguiente tabla resume los pagos mínimos por arrendamientos por cobrar al 31 de diciembre de 2024:

Año terminado el 31 de diciembre de:	
2025	151,195,588
2026	143,773,655
2027	134,285,725
2028	109,374,363
2029 en adelante	169,524,509
	708,153,840

(10) Propiedades y equipos

El movimiento de las propiedades y equipos al 31 de diciembre de 2024 se resume de la siguiente manera:

	2024						
	Terrenos y edificios	Activos por derecho de uso	Construcciones en proceso	Vehículos	Mobiliarios y equipo	Mejores a propiedades arrendadas	Total
Costo:							
Al 1 de enero de 2024	272,826,674	262,595,599	28,398,350	11,264,709	500,448,985	82,121,044	1,157,655,361
Compras	948,186	30,785,556	23,890,506	1,840,092	55,362,105	2,972,981	115,799,426
Ventas y descartes	(344,369)	(4,866,294)	(462,800)	(2,079,310)	(39,830,477)	(2,724,221)	(50,307,471)
Activación y traslados	4,564,180	0	(30,376,206)	0	13,479,126	12,189,897	(143,203)
Conversión de moneda extranjera	553,759	2,459,243	364,347	64,949	5,567,952	784,467	9,794,717
Al 31 de diciembre de 2024	278,548,430	290,974,104	21,814,197	11,090,440	535,027,691	95,343,968	1,232,798,830
Depreciación acumulada							
Al 1 de enero de 2024	62,101,507	142,736,543	0	5,970,553	333,815,393	41,083,902	585,707,898
Gasto del año	6,396,221	35,080,175	0	1,602,998	52,432,906	6,877,270	102,389,570
Ventas y descartes	(344,322)	(4,159,519)	0	(1,558,199)	(38,855,070)	(2,560,611)	(47,477,721)
Activación y traslados	0	0	0	0	(86,722)	0	(86,722)
Conversión de moneda extranjera	419,966	1,286,998	0	20,437	3,929,279	164,705	5,821,385
Al 31 de diciembre de 2024	68,573,372	174,944,197	0	6,035,789	351,235,786	45,565,266	646,354,410
Valor en libros	209,975,058	116,029,907	21,814,197	5,054,651	183,791,905	49,778,702	586,444,420

	2023						
	Terrenos y edificios	Activos por derecho de uso	Construcciones en proceso	Vehículos	Mobiliarios y equipo	Mejores a propiedades arrendadas	Total
Costo:							
Al 1 de enero de 2023	252,109,321	244,815,767	9,904,170	10,431,568	474,109,827	72,510,794	1,063,881,447
Compras	506,831	19,643,459	43,517,331	2,762,983	50,982,084	384,946	117,797,634
Ventas y descartes	(203,628)	(16,555,692)	(48,795)	(2,452,041)	(59,286,935)	(3,054,119)	(81,601,210)
Activación y traslados	12,774,105	0	(25,977,696)	(1,126)	4,785,363	8,319,315	(100,039)
Conversión de moneda extranjera	7,640,045	14,692,065	1,003,340	523,325	29,858,646	3,960,108	57,677,529
Al 31 de diciembre de 2023	272,826,674	262,595,599	28,398,350	11,264,709	500,448,985	82,121,044	1,157,655,361
Depreciación acumulada							
Al 1 de enero de 2023	54,408,868	112,778,036	0	6,370,378	318,134,349	36,188,897	527,880,528
Gasto del año	6,053,240	32,511,633	0	1,414,605	53,450,456	6,381,000	99,810,934
Ventas y descartes	(201,857)	(9,192,592)	0	(2,064,954)	(58,253,939)	(2,995,469)	(72,708,811)
Activación y traslados	220,292	0	0	0	(10,826)	(209,466)	0
Conversión de moneda extranjera	1,620,964	6,639,466	0	250,524	20,495,353	1,718,940	30,725,247
Al 31 de diciembre de 2023	62,101,507	142,736,543	0	5,970,553	333,815,393	41,083,902	585,707,898
Valor en libros	210,725,167	119,859,056	28,398,350	5,294,156	166,633,592	41,037,142	571,947,463

Durante el año 2024, la Compañía reconoció traslados con un valor en libros de $56,481; asociado a correcciones en el costo de activos previamente reconocidos por un valor de $46,132, y a donaciones de activos con valor en libros de $10,349.

(11) Plusvalía

Los cambios en el valor en libros de la plusvalía se presentan de la siguiente manera:

	2024	2023
Saldo al inicio del año	335,569,978	334,304,447
Conversión de moneda extranjera	279,918	1,265,531
Saldo al final del año	335,849,896	335,569,978

(11) Plusvalía, continuación

Al 31 de diciembre de 2024 y 2023, no se ha registrado deterioro en ninguna de las principales unidades generadoras de efectivo. El valor razonable de las unidades generadoras de efectivo (UGEs) excede el valor en libros más la plusvalía, por lo tanto, no se registró ninguna pérdida por deterioro.

Los importes recuperables de las UGEs de la Compañía se han calculado en función de su valor de uso.

El valor de uso de las UGEs se determina descontando los flujos futuros de efectivo esperados de la utilización continua de cada unidad.

El cálculo del valor de uso se basa en los supuestos básicos siguientes:

	2024	2023
Tasa de descuento promedio	13.5%	14.8%
Tasa de crecimiento	3.0%	3.0%

La tasa descuento después de impuestos utilizada para descontar los flujos de dividendos, refleja los riesgos específicos relativos a las UGEs y ha sido estimada teniendo en cuenta el perfil de riesgo de cada uno de los distintos mercados en los que opera la Compañía.

Se realizó una proyección a 10 años, considerando que una vez transcurrido ese periodo se logrará la madurez de los negocios y la consecuente estabilización de los flujos de fondos. También se utilizaron supuestos tanto macroeconómicos como respectivos al negocio de la Compañía, por cada uno de los países en donde esta opera, con el fin de reflejar la realidad que cada mercado proporciona a la totalidad de las UGEs.

Al estimar el valor terminal, se ha proyectado a perpetuidad el flujo de fondos normalizado, ajustado de acuerdo con las expectativas de crecimiento del mismo. Dicha proyección no supera la tasa promedio de crecimiento en el largo plazo para la economía en cada uno de los países en donde opera la Compañía; por tal motivo se estimó una tasa de crecimiento en el largo plazo anual promedio del 3.0% (2023: 3.0%).

Los principales supuestos antes descritos pueden cambiar a medida que las condiciones económicas y del mercado cambien. La Compañía estima que los cambios razonablemente posibles en estos supuestos no afecten el importe recuperable de las UGEs o que disminuya por debajo del valor del importe en libros.

(12) Activos intangibles

El costo y la amortización acumulada para cada uno de los activos intangibles adquiridos y desarrollados internamente por la Compañía al 31 de diciembre de 2024, se presentan a continuación:

	2024					
	Relaciones con depositantes	Relaciones de tarjeta de crédito	Relaciones con clientes	Nombre comercial	Programas de cómputo	Total
Costo:						
Al 1 de enero de 2024	23,562,882	805,391	12,000,000	0	179,648,237	216,016,510
Adiciones	0	0	0	0	46,541,283	46,541,283
Descartes	0	0	0	0	(18,834,173)	(18,834,173)
Traslados	0	0	0	0	69,052	69,052
Conversión de moneda extranjera	0	0	0	0	3,695,227	3,695,227
Al 31 de diciembre de 2024	23,562,882	805,391	12,000,000	0	211,119,626	247,487,899
Amortización acumulada:						
Al 1 de enero de 2024	23,562,882	805,391	9,900,000	0	103,484,660	137,752,933
Gasto del año	0	0	1,200,000	0	36,412,997	37,612,997
Descartes	0	0	0	0	(18,155,310)	(18,155,310)
Conversión de moneda extranjera	0	0	0	0	2,109,579	2,109,579
Al 31 de diciembre de 2024	23,562,882	805,391	11,100,000	0	123,851,926	159,320,199
Valor en libros	0	0	900,000	0	87,267,700	88,167,700

	2023					
	Relaciones con depositantes	Relaciones de tarjeta de crédito	Relaciones con clientes	Nombre comercial	Programas de cómputo	Total
Costo:						
Al 1 de enero de 2023	23,562,882	805,391	12,000,000	569,528	174,947,014	211,884,815
Adiciones	0	0	0	0	39,470,067	39,470,067
Descartes	0	0	0	(646,818)	(53,952,748)	(54,599,566)
Traslados	0	0	0	0	(20,585)	(20,585)
Conversión de moneda extranjera	0	0	0	77,290	19,204,489	19,281,779
Al 31 de diciembre de 2023	23,562,882	805,391	12,000,000	0	179,648,237	216,016,510
Amortización acumulada:						
Al 1 de enero de 2023	22,014,558	805,391	8,700,000	0	117,223,306	148,743,255
Gasto del año	1,548,324	0	1,200,000	0	27,657,533	30,405,857
Descartes	0	0	0	0	(53,943,327)	(53,943,327)
Conversión de moneda extranjera	0	0	0	0	12,547,148	12,547,148
Al 31 de diciembre de 2023	23,562,882	805,391	9,900,000	0	103,484,660	137,752,933
Valor en libros	0	0	2,100,000	0	76,163,577	78,263,577

Ninguno de los activos intangibles mencionados en la tabla anterior sujeto a amortización tiene valor residual.

Durante el año 2024, la Compañía realizó un traslado a activos intangibles desde gastos diferidos por un monto neto de $69,052 correspondientes a licencias de corto plazo.

Durante el año 2023, la Compañía reconoció un gasto por deterioro sobre el nombre comercial “Servimas”, por un monto de $646,818.

(12) Activos intangibles, continuación

El detalle de la vida remanente de intangibles se presenta a continuación:

	Vida remanente
Relaciones con clientes	9 meses

(13) Otras cuentas por cobrar

El detalle de las otras cuentas por cobrar se presenta a continuación:

	2024	2023
Intercambio tarjetas débito - crédito	288,783,328	419,597,633
Cobros por seguros a aseguradoras	48,381,508	43,322,969
Impuesto sobre la renta	21,877,626	50,462,143
Cobros por seguros a clientes	19,039,708	19,428,023
Anticipo a proveedores	16,932,726	11,514,017
Cuenta por cobrar a clientes	16,678,526	24,665,505
Crédito de impuesto al valor agregado	11,396,093	8,095,029
Comisiones por servicios bancarios	5,991,075	5,073,526
Otros	20,891,536	19,152,117
	449,972,126	601,310,962
Provisión por deterioro de riesgo de crédito	(6,999,193)	(6,633,884)
	442,972,933	594,677,078

(14) Otros activos

El detalle de los otros activos se presenta a continuación:

	2024	2023
Depósitos en garantía	76,054,109	71,745,718
Gastos diferidos	47,880,406	36,704,015
Bienes disponibles para la venta, neto	36,341,441	36,734,506
Activos sin instalar	13,127,122	8,718,656
Plásticos de tarjetas de crédito no embozadas	12,947,896	8,657,665
Bienes no disponibles para la venta	9,366,257	5,097,022
Fondos de cesantía	7,068,008	5,629,399
Mitlas	2,488,896	338,019
Obras de arte	1,086,380	1,079,637
Otros	5,118,154	5,929,165
	211,478,669	180,633,802

El detalle de los bienes disponibles para la venta, neto de la provisión por deterioro, se presenta a continuación:

	2024	2023
Autos	776,642	1,572,573
Bienes inmuebles – menores a 1 año	14,762,808	10,969,148
Bienes inmuebles – mayores a 1 año	23,144,873	25,197,260
Bienes disponibles para la venta, brutos	38,684,323	37,738,981
Provisión por deterioro	(2,342,882)	(1,004,475)
Bienes disponibles para la venta, netos	36,341,441	36,734,506

La Compañía realizó ventas de bienes disponibles para la venta por un total de $32,295,724 (2023: $40,229,158), generando una ganancia de $8,045,933 (2023: $10,642,149).

BAC INTERNATIONAL CORP. Y SUBSIDIARIA
(Panamá, República de Panamá)

Notas a los Estados Financieros Consolidados

(14) Otros activos, continuación

A continuación, el movimiento de la provisión por deterioro de bienes disponibles para la venta:

	2024	2023
Saldo al inicio del año	1,004,475	780,329
Pérdida por deterioro reconocida en ganancias o pérdidas	1,451,820	822,943
Reclasificaciones desde otros activos	89,671	271,507
Disminución por ventas	(212,312)	(876,935)
Conversión de moneda extranjera	9,228	6,631
Saldo al final del año	2,342,882	1,004,475

(15) Depósitos de clientes

Los depósitos de clientes se detallan a continuación:

	2024	2023
Físicos		
A la vista	1,728,001,971	1,615,336,881
Ahorros	6,152,602,330	5,396,578,839
A plazo fijo	4,469,753,187	3,654,346,409
Jurídicos		
A la vista	8,598,525,169	8,268,505,536
Ahorros	780,562,652	817,690,264
A plazo fijo	6,670,664,069	6,263,645,053
	28,400,109,378	26,016,102,982

Al 31 de diciembre de 2024, dentro de los depósitos a plazo fijo se incluyen instrumentos netos de costos de originación por $943,314,199 (2023: $1,151,712,619) suscritos con vehículos de propósito especial (en adelante VPE), los cuales se detallan a continuación:

			2024		2023	
Vehículo	Serie	Tasa de interés fija	Principal	Costo de originación	Principal	Costo de originación
BIB Merchant Voucher Receivables Limited	2017-1	4.08%	145,640,066	1,245,153	199,881,701	1,659,443
BIB Merchant Voucher Receivables Limited	2018-1	4.18%	228,752,412	1,626,521	288,224,370	2,256,887
BIB Central American Card Receivables Limited	2019-1	3.50%	577,404,722	5,611,327	675,906,290	8,383,412
			951,797,200	8,483,001	1,164,012,361	12,299,742

BIB Merchant Voucher Receivables Limited (VPE) emitió obligaciones financieras suscritas por tenedores internacionales garantizadas por los derechos de cobro de las cuentas por cobrar, que se generan en las transacciones en los comercios afiliados y procesadas por la Compañía, con tarjetas de crédito emitidas con las marcas Visa y MasterCard en Panamá. Las obligaciones tienen una duración original promedio de 7 años. Las amortizaciones al principal de las obligaciones 2017-1 y 2018-1 se pagaron a través de Citibank N.A., a partir de enero de 2021 y enero de 2022, respectivamente. Al 31 de diciembre de 2024, la duración promedio ponderada de los certificados es de 1.40 años y 1.92 años, respectivamente.

BAC INTERNATIONAL CORP. Y SUBSIDIARIA
(Panamá, República de Panamá)

Notas a los Estados Financieros Consolidados

(15) Depósitos de clientes, continuación

BIB Central American Card Receivables Limited (VPE) emitió obligaciones financieras suscritas por tenedores internacionales garantizadas por los derechos de cobro de las cuentas por cobrar, que se generan en las transacciones en los comercios afiliados y procesadas por la Compañía, con tarjetas de crédito emitidas por instituciones financieras internacionales, con las marcas Visa y MasterCard en Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras y Nicaragua, así como con la marca American Express para esos países y Panamá; con una duración original promedio de 7 años. Las amortizaciones al principal de la obligación 2019-1 se pagaron a través de Citibank N.A., a partir de octubre de 2023. Al 31 de diciembre de 2024, la duración promedio ponderada de los certificados es de 2.83 años.

Los derechos de cobro de las cuentas por cobrar fueron cedidas por BAC International Bank Inc., a los VPE, y los VPE invirtieron el monto recibido por las notas emitidas en certificados de depósitos a plazo fijo en BAC International Bank Inc.

(16) Obligaciones financieras

Las obligaciones se detallan a continuación:

	2024		
	Tasa de interés	Vencimientos varios hasta	Valor en libros
Pagadero en dólares (E.U.A.):			
Tasa fija	1.50% a 8.49%	2038	879,975,183
Tasa flotante	4.67% a 11.23%	2031	1,446,359,590
Pagadero en quetzales (Guatemala):			
Tasa fija	7.00% a 8.00%	2027	299,162,439
Pagadero en lempiras (Honduras):			
Tasa fija	0.00% a 11.50%	2058	205,803,557
Pagadero en colones (Costa Rica):			
Tasa fija	0.80%	2025	118,428,301
Tasa flotante	5.97% a 7.67%	2038	34,698,169
			2,984,427,239

	2023		
	Tasa de interés	Vencimientos varios hasta	Valor en libros
Pagadero en dólares (E.U.A.):			
Tasa fija	1.50% a 8.00%	2042	373,016,360
Tasa flotante	5.33% a 11.57%	2028	1,418,856,005
Pagadero en quetzales (Guatemala):			
Tasa fija	5.50% a 8.00%	2027	310,138,266
Pagadero en lempiras (Honduras):			
Tasa fija	1.00% a 11.50%	2058	165,013,746
Pagadero en colones (Costa Rica):			
Tasa fija	0.80%	2025	135,586,707
Tasa flotante	7.17% a 10.19%	2038	40,525,666
			2,443,136,750

Al 31 de diciembre de 2024, el monto en libros del principal emitido por BAC San José DPR Funding Limited, un vehículo de propósito especial (en adelante VPE), ascendía a $120,000,000 (2023: $150,000,000), correspondiente a la serie 2020-1 con un saldo de $150,000,000. Los costos de originación pendientes de amortizar de los certificados ascendían a $1,234,508 al 31 de diciembre de 2024 (2023: $1,553,821). Las notas emitidas por el VPE están garantizadas por los Derechos Diversificados de Pago actuales y futuros denominados en dólares de Estados Unidos de América, originados por una subsidiaria de la Compañía y vendidos al VPE. Las obligaciones de series 2020-1 pagan intereses en febrero, mayo, agosto y noviembre de cada año a una tasa de interés fija de 3.70%. Las notas tienen una duración promedio original de 5.58 años. Al 31 de diciembre de 2024, la duración promedio ponderada de las notas es de 2.03 años.

(16) Obligaciones financieras, continuación

La Compañía no ha tenido incumplimientos de principal, intereses u otras cláusulas contractuales con relación a sus obligaciones financieras.

La conciliación de los movimientos de las obligaciones financieras y los flujos de efectivo surgidos de las actividades de financiamiento, se detalla a continuación:

	2024	2023
Saldo al inicio del año	2,443,136,750	2,283,961,350
Cambios por flujos de efectivo de financiamiento		
Producto de obligaciones financieras	2,381,877,475	1,791,786,505
Pago de obligaciones financieras	(1,847,772,934)	(1,667,990,212)
Total cambios por flujos de efectivo de financiamiento	534,104,541	123,796,293
Efecto por fluctuación de las tasas de cambio	4,182,162	25,424,991
Otros cambios (relacionados con el pasivo)		
Gasto por intereses	169,239,025	132,480,890
Pago de intereses	(166,235,239)	(122,526,774)
Total de otros cambios relacionados con el pasivo	3,003,786	9,954,116
Saldo al final del año	2,984,427,239	2,443,136,750

(17) Otras obligaciones financieras

La Compañía ha colocado a través de sus subsidiarias y mediante las bolsas de valores de Costa Rica, El Salvador, Honduras y Panamá certificados de deuda con tasas fijas y variables, los cuales se detallan a continuación:

	2024		2023	
Pagadero en:	**Tasa de interés**	**Valor en libros**	**Tasa de interés**	**Valor en libros**
Dólares de E.U.A.	3.50% a 10.00%	826,646,985	3.25% a 10.00%	764,542,378
Colones	4.71% a 12.35%	594,642,440	4.71% a 12.35%	531,222,469
Lempiras	4.75% a 12.00%	118,012,334	4.75% a 7.50%	70,178,249
		1,539,301,759		1,365,943,096

Mediante Resolución No.208-20 del 14 de mayo de 2020, emitida por la Superintendencia del Mercado de Valores de la República de Panamá, se autoriza a BAC International Bank Inc., una subsidiaria indirecta de la Compañía, a ofrecer mediante Oferta Pública, Bonos Corporativos Subordinados perpetuos convertibles en acciones comunes por un valor nominal de $700 millones. Los bonos son emitidos en forma nominativa, registrada y sin cupones, en denominaciones de $1,000,000 y en múltiplos integrales de $100,000, sin fecha de vencimiento o redención específica. Los bonos devengan una tasa de interés de 10% y los intereses son pagaderos trimestralmente, a menos que el emisor ejerza su derecho de no pagar intereses. Al 31 de diciembre de 2024, el saldo de los bonos perpetuos es de $520,000,000, y han sido adquiridos por Grupo Aval Limited, una parte relacionada.

La Compañía no ha tenido incumplimientos de principal, intereses u otras cláusulas contractuales con relación a sus otras obligaciones financieras.

BAC INTERNATIONAL CORP. Y SUBSIDIARIA
(Panamá, República de Panamá)

Notas a los Estados Financieros Consolidados

(17) Otras obligaciones financieras, continuación

La conciliación de los movimientos de otras obligaciones financieras y los flujos derivados surgidos de las actividades de financiamiento, se detalla a continuación:

	2024	2023
Saldo al inicio del año	1,365,943,096	1,059,787,532
Cambios por flujos de efectivo de financiamiento		
Producto de otras obligaciones financieras	264,492,734	363,934,548
Pago de otras obligaciones financieras	(127,076,668)	(80,805,013)
Total cambios por flujos de efectivo de financiamiento	137,416,066	283,129,535
Efecto por fluctuación de las tasas de cambio	32,269,122	15,920,440
Otros cambios (relacionados con el pasivo)		
Gasto por intereses	131,780,514	112,467,989
Pago de intereses	(128,107,039)	(105,362,400)
Total de otros cambios relacionados con el pasivo	3,673,475	7,105,589
Saldo al final del año	1,539,301,759	1,365,943,096

(18) Pasivos por arrendamientos

Los pasivos por arrendamientos se detallan a continuación:

2024				
	Tasa de interés	**Vencimientos varios hasta**	**Valor en libros**	**Flujos no descontados**
Pagaderos en dólares (E.U.A.)	5.22%	2038	113,442,839	116,043,330
Pagaderos en quetzales (Guatemala)	5.22%	2032	1,540,999	1,678,723
Pagaderos en lempiras (Honduras)	5.22% a 7.58%	2033	529,091	614,147
Pagaderos en colones (Costa Rica)	3.96% a 7.99%	2033	564,139	649,921
			116,077,068	118,986,121

2023				
	Tasa de interés	**Vencimientos varios hasta**	**Valor en libros**	**Flujos no descontados**
Pagaderos en dólares (E.U.A.)	5.22%	2033	116,632,355	131,824,768
Pagaderos en quetzales (Guatemala)	5.22%	2029	1,794,077	1,653,831
Pagaderos en lempiras (Honduras)	5.22% a 7.58%	2029	514,653	609,923
Pagaderos en colones (Costa Rica)	3.96% a 7.99%	2033	570,953	675,396
			119,512,038	134,763,918

El siguiente es el detalle del vencimiento de los flujos de efectivo contractuales no descontados, relacionados con los pasivos por arrendamientos:

	2024	2023
Menos de un año	33,137,332	33,902,345
De uno a dos años	24,114,581	27,008,505
De dos a tres años	19,407,863	20,324,806
De tres a cuatro años	13,648,825	17,376,350
De cuatro a cinco años	9,142,295	12,152,957
Más de cinco años	19,535,225	23,998,955
	118,986,121	134,763,918

Los siguientes son los rubros reconocidos en el estado consolidado de ganancias o pérdidas, relacionados con los pasivos por arrendamientos:

	2024	2023
Intereses por arrendamientos	5,905,175	6,684,829
Gasto por arrendamientos a menos de doce meses	3,906,449	3,690,397
Gasto por arrendamientos de activos de bajo valor (nota 27)	17,003,555	12,620,634

BAC INTERNATIONAL CORP. Y SUBSIDIARIA
(Panamá, República de Panamá)

Notas a los Estados Financieros Consolidados

(18) Pasivos por arrendamientos, continuación

La conciliación de los movimientos de los pasivos por arrendamientos y los flujos de efectivo surgidos de las actividades de financiamiento, se detalla a continuación:

	2024	2023
Saldo al inicio del año	119,512,038	138,555,391
Cambios por flujos de efectivo de financiamiento		
Pago de arrendamientos financieras	(32,600,614)	(30,162,695)
Total cambios por flujos de efectivo de financiamiento	(32,600,614)	(30,162,695)
Efecto por nuevos pasivos por arrendamiento	29,952,676	14,326,964
Efecto por fluctuación de las tasas de cambio	(787,032)	(3,207,622)
Otros cambios (relacionados con el pasivo)		
Gasto por intereses	5,905,175	6,684,829
Pago de intereses	(5,905,175)	(6,684,829)
Total de otros cambios relacionados con el pasivo	0	0
Saldo al final del año	116,077,068	119,512,038

(19) Provisiones

El detalle de las provisiones se presenta a continuación:

	2024	2023
Programas de lealtad	69,272,901	59,991,342
Reservas técnicas reaseguradora	8,841,269	6,577,941
Desmantelamiento de bienes en arrendamiento	8,767,902	8,345,797
Riesgo de crédito sobre compromiso de créditos y garantías	1,412,109	1,365,668
Riesgo de crédito sobre aceptaciones	0	9,108
	88,294,181	76,289,856

2024				
	Programas de lealtad	**Reservas técnicas reaseguradora**	**Desmantelamiento de bienes en arrendamiento**	**Riesgo de crédito sobre compromisos de créditos y garantías (nota 4)**
Saldo al inicio del año	59,991,342	6,577,941	8,345,797	1,365,668
Provisiones realizadas	224,183,673	2,263,328	422,455	2,997,044
Provisiones usadas / reversadas	(215,315,458)	0	0	(136,476)
Reclasificación a provisión por deterioro de riesgo de crédito sobre préstamos	0	0	0	(2,847,997)
Conversión de moneda extranjera	413,344	0	(350)	33,870
Saldo al final del año	69,272,901	8,841,269	8,767,902	1,412,109

2023				
	Programas de lealtad	**Reservas técnicas reaseguradora**	**Desmantelamiento de bienes en arrendamiento**	**Riesgo de crédito sobre compromisos de créditos y garantías (nota 4)**
Saldo al inicio del año	54,496,788	11,577,890	8,454,838	1,511,442
Impacto adopción NIIF 17	0	2,584,886	0	0
Provisiones realizadas	190,924,860	0	152,319	214,820
Provisiones usadas / reversadas	(187,859,333)	(7,584,835)	(274,860)	(339,901)
Conversión de moneda extranjera	2,429,027	0	13,500	(20,693)
Saldo al final del año	59,991,342	6,577,941	8,345,797	1,365,668

(20) Cuentas por pagar y otros pasivos

El detalle de las cuentas por pagar y otros pasivos se presenta a continuación:

	2024	2023
Cuentas por pagar		
Giros bancarios por aplicar	149,510,039	216,714,975
Recaudos	131,032,383	111,865,702
Cuentas por pagar a proveedores	111,025,137	99,512,501
Cuentas por pagar a comercios afiliados	47,315,146	71,460,920
Aporte legal a instituciones estatales	15,340,859	8,705,282
Impuestos diferentes de renta y venta	11,465,660	10,713,477
Impuesto de ventas por pagar	9,750,092	8,612,186
Comisiones por pagar	4,706,887	3,732,512
	480,146,203	531,317,555
Otros pasivos		
Beneficios a empleados	97,166,008	88,657,547
Cheques girados no cobrados	72,698,893	87,354,296
Ingresos diferidos	31,944,383	23,937,964
Abonos a cuentas por cobrar por aplicar	29,789,563	35,435,476
Primas de seguro	17,420,160	14,462,170
Cuentas en proceso judicial	6,080,587	6,601,419
Sobrantes de caja y cajeros automáticos	5,848,282	5,287,386
Depósitos de garantía recibidos	1,623,218	2,493,046
Otros	56,687,223	51,895,714
	319,258,317	316,125,018
	799,404,520	847,442,573

(21) Capital en acciones comunes

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022, el capital autorizado en acciones de la Compañía está representado por 1,500,000 acciones autorizadas y 803,510 acciones emitidas y en circulación; con un valor nominal de $1,000 por acción.

(22) Otros resultados integrales

La siguiente tabla presenta los componentes y cambios de los otros resultados integrales acumulados al 31 de diciembre de 2024 y 2023 de la participación controladora:

	Conversión de operaciones en moneda extranjera	Ganancia (pérdida) no realizada en valores	Beneficios a empleados	Total otros resultados integrales acumulados
Saldo al 1 de enero del 2023	(380,607,873)	(127,219,257)	(7,332,045)	(515,159,175)
Otras (pérdidas) ganancias integrales antes de reclasificaciones	143,724,827	33,962,375	(2,662,306)	175,024,896
Montos reclasificados de otras pérdidas integrales	0	(1,831,344)	0	(1,831,344)
Otras (pérdidas) ganancias integrales netas del año	143,724,827	32,131,031	(2,662,306)	173,193,552
Saldo al 31 de diciembre de 2023	(236,883,046)	(95,088,226)	(9,994,351)	(341,965,623)
Saldo al 1 de enero del 2024	(236,883,046)	(95,088,226)	(9,994,351)	(341,965,623)
Otras (pérdidas) ganancias integrales antes de reclasificaciones	27,566,894	30,445,254	(666,178)	57,345,970
Montos reclasificados de otras pérdidas integrales	0	(12,868,935)	0	(12,868,935)
Otras (pérdidas) ganancias integrales netas del año	27,566,894	17,576,319	(666,178)	44,477,035
Saldo al 31 de diciembre de 2024	(209,316,152)	(77,511,907)	(10,660,529)	(297,488,588)

(22) Otros resultados integrales, continuación

La siguiente tabla presenta el detalle de las otras ganancias integrales reclasificadas al estado consolidado de ganancias o pérdidas durante el año terminado el 31 de diciembre de 2024:

	Línea de afectación al estado consolidado de ganancias o pérdidas	Saldo reclasificado de otras pérdidas integrales 2024	2023
Inversiones al VRCOUI			
Ganancias netas no realizadas en valores	Otros ingresos	18,737,546	2,553,932
Impuesto sobre la renta	Gasto de impuesto sobre la renta	(5,868,611)	(722,588)
Total reclasificaciones		12,868,935	1,831,344

(23) Ingresos por comisiones y cargos por servicios

Los ingresos por comisiones y cargos por servicios incluidos en el estado consolidado de ganancias o pérdidas se resumen a continuación:

	2024	2023
Comisiones a afiliados	1,069,302,564	944,967,007
Comisiones por seguro de tarjetas	242,753,795	222,282,235
Compra/venta de moneda	191,819,402	173,684,054
Servicios internacionales	103,850,255	91,154,329
Servicios fiduciarios	61,450,583	51,535,004
Sobregiros y mora	57,800,704	50,664,630
Incentivos de marcas y otros cargos	46,046,200	35,846,738
Adelanto de salarios	33,806,611	30,144,114
Alquiler y mantenimiento de POS	33,464,291	34,148,888
Cajeros automáticos	24,859,309	23,710,425
Saldo mínimo	18,656,827	15,303,958
Servicios en ventanilla	16,140,167	15,881,634
Membresías de tarjetas de crédito	15,850,222	13,273,898
Dispositivos de acceso	13,568,230	12,145,015
Administración de préstamos	12,121,759	7,560,842
Corretaje	5,425,750	4,792,661
Anualidades	4,323,078	4,250,181
Otros	21,081,801	21,696,523
	1,972,321,548	1,753,042,136

(24) Gasto por comisiones y otros cargos

Los gastos por comisiones y otros cargos incluidos en el estado consolidado de ganancias o pérdidas se resumen a continuación:

	2024	2023
Comisiones pagadas	539,384,968	478,525,650
Programas de lealtad	224,183,673	190,924,860
Comisiones por autorizaciones	52,212,693	42,974,625
Gastos por servicios asociados	20,176,981	19,633,161
	835,958,315	732,058,296

(25) Ganancias en instrumentos financieros, neta

Las ganancias en instrumentos financieros, netas, incluidas en el estado consolidado de ganancias o pérdidas, se resumen a continuación:

	2024	2023
Ganancia neta en ventas de inversiones al VRCOUI	18,737,546	2,553,932
Ganancia neta no realizada en inversiones al VRCR	2,045,947	768,512
Ganancia neta en inversiones al VRCR	1,093,005	3,900,869
	21,876,498	7,223,313

(26) Salarios y beneficios a empleados

Los salarios y beneficios a empleados incluidos en el estado consolidado de ganancias o pérdidas se resumen a continuación:

	2024	2023
Salarios y otras remuneraciones	466,584,262	434,219,327
Prestaciones laborales	216,013,367	194,584,427
Indemnizaciones	20,619,875	15,872,337
Otros beneficios a empleados	6,798,757	6,771,905
	710,016,261	651,447,996

(27) Otros gastos

Los otros gastos incluidos en el estado consolidado de ganancias o pérdidas se resumen a continuación:

	2024	2023
Franquicias de tarjetas de crédito	169,258,220	150,356,677
Otros impuestos	128,340,258	107,994,448
Mantenimiento de programas de cómputo y licencias	71,594,370	67,844,845
Publicidad y mercadeo	61,067,382	51,545,401
Mantenimiento de vehículos y equipo	29,945,862	30,067,456
Transporte de valores	25,493,589	23,037,428
Fondos de garantía de depósitos	23,653,955	21,742,165
Licencias bancarias	23,507,121	18,912,451
Arrendamientos de equipo y mobiliario	17,003,555	12,620,634
Servicios de seguridad	16,311,545	15,634,545
Servicio telefónico	13,674,227	11,912,824
Líneas dedicadas	12,207,745	11,750,778
Teleprocesamiento	12,103,967	9,625,221
Correo	11,196,964	11,473,727
Pérdidas materializadas de riesgo operativo	10,718,138	7,680,944
Suplementos de oficina	9,676,841	9,906,647
Impuestos municipales y patentes	9,667,713	8,358,090
Plásticos de tarjetas débito y crédito	8,733,232	8,609,880
Viáticos	8,351,104	7,789,798
Otros	27,403,537	25,731,916
	689,909,325	612,595,875

(28) Impuesto sobre la renta

El gasto de impuesto sobre la renta incluido en el estado consolidado de ganancias o pérdidas se resume a continuación:

	2024	2023
Corriente	218,212,763	165,861,703
Diferido	3,284,083	31,481,227
	221,496,846	197,342,930

El gasto del impuesto sobre la renta esperado difiere de los montos calculados aplicando las tasas impositivas vigentes sobre las ganancias antes de impuesto. La conciliación del impuesto sobre la renta se presenta a continuación:

	2024	2023
Cálculo del gasto de impuesto sobre la renta "esperado"	230,705,329	197,093,898
Aumento (disminución) en impuesto sobre la renta como resultado de:		
Gastos no deducibles	69,614,490	49,727,006
Inversiones en subsidiarias extranjeras	29,033,397	29,202,120
Cambios en posiciones fiscales inciertas	(166,464)	124,562
Incentivos fiscales	(4,920,998)	(5,706,842)
Diferencia de tasas impositivas extranjeras	(17,354,343)	(7,376,006)
Ingresos exentos y de fuente extranjera	(85,414,565)	(65,720,808)
Impuesto sobre la renta	221,496,846	197,342,930

Las diferencias temporarias entre los montos de los estados financieros consolidados y las bases fiscales de los activos y pasivos que generan los activos y pasivos diferidos al 31 de diciembre de 2024 son las siguientes:

(28) Impuesto sobre la renta, continuación

2024						
	Saldo neto al inicio del año	Reconocido en ganancias o pérdidas del año	Reconocido en utilidades integrales	Reconocido en patrimonio	Saldo neto al final del año	Activo por impuesto diferido	Pasivo por impuesto diferido
Provisión por riesgo de crédito sobre préstamos	35,201,357	(2,850,787)	0	0	32,350,570	100,211,270	(67,860,700)
Gastos acumulados	8,664,514	309,901	0	0	8,974,415	9,910,697	(936,282)
Ganancia / pérdida realizada en inversiones al VRCOUI, neta	2,431,263	(139,644)	0	0	2,291,619	3,469,399	(1,177,780)
Arrendamientos como arrendatario	1,874,378	595,019	0	0	2,469,397	32,501,858	(30,032,561)
Valor de mercado ajustes de adquisición	687,349	6,611	0	0	693,960	365,400	328,560
Comisiones y costos de originación	433,671	(1,194,267)	0	0	(760,596)	4,594,891	(5,355,487)
Provisión por riesgo de crédito sobre otras cuentas por cobrar	334,259	(430,876)	0	0	(96,617)	1,014,753	(1,111,370)
Provisión por riesgo de crédito sobre inversiones al VRCOUI y depósitos en bancos	34,824	98,144	(108,649)	0	24,319	24,319	0
Arrastres de pérdidas operativas netas	8,469	4,995,644	0	0	5,004,113	5,004,113	0
Diferencial cambiario	0	(146,250)	146,250	0	0	0	0
Gastos diferidos	(61,877)	(430,375)	0	0	(492,252)	246,895	(739,147)
Arrendamientos como arrendador	(2,401,037)	772,538	0	0	(1,628,499)	0	(1,628,499)
Beneficios a empleados	(5,374,781)	(1,083,809)	(135,217)	0	(6,593,807)	9,561,213	(16,155,020)
Bienes disponibles para la venta	(5,845,533)	3,839,461	0	0	(2,006,072)	4,268,480	(6,274,552)
Intereses acumulados por cobrar	(6,958,400)	(2,222,143)	0	0	(9,180,543)	8,034,602	(17,215,146)
Ganancia / pérdida no realizada en inversiones al VRCOUI, neta	(7,780,364)	0	4,114,467	0	(3,665,897)	6,689,050	(10,354,947)
Diferencia en depreciación de propiedades y equipos	(15,839,258)	638,601	0	0	(15,200,657)	721,370	(15,922,027)
Inversiones en subsidiarias extranjeras, por utilidades no distribuidas	(36,453,249)	(6,041,851)	0	0	(42,495,100)	0	(42,495,100)
Activo (pasivo) por impuesto diferido, neto	(31,044,415)	(3,284,083)	4,016,851	0	(30,311,647)	186,618,410	(216,930,057)
Compensación partidas de impuesto						(135,200,666)	135,200,666
Total						51,417,744	(81,729,391)

2023						
	Saldo neto al inicio del año	Reconocido en ganancias o pérdidas del año	Reconocido en utilidades integrales	Reconocido en patrimonio	Saldo neto al final del año	Activo por impuesto diferido	Pasivo por impuesto diferido
Provisión por riesgo de crédito sobre préstamos	53,629,412	(18,428,055)	0	0	35,201,357	68,172,479	(32,971,122)
Ganancia / pérdida no realizada en inversiones al VRCOUI, neta	9,524,484	0	(17,304,848)	0	(7,780,364)	9,743,491	(17,523,855)
Gastos acumulados	7,045,724	1,618,790	0	0	8,664,514	8,664,192	322
Arrendamientos como arrendatario	3,628,050	(1,753,672)	0	0	1,874,378	31,050,110	(29,175,732)
Ganancia / pérdida realizada en inversiones al VRCOUI, neta	663,173	1,768,090	0	0	2,431,263	3,403,902	(972,639)
Valor de mercado ajustes de adquisición	356,607	330,742	0	0	687,349	365,400	321,949
Comisiones y costos de originación	242,509	191,162	0	0	433,671	3,746,154	(3,312,483)
Provisión por riesgo de crédito sobre inversiones al VRCOUI y depósitos en bancos	50,905	(2,241,581)	2,225,500	0	34,824	34,824	0
Arrastres de pérdidas operativas netas	12,323	(3,854)	0	0	8,469	8,469	0
Diferencial cambiario	0	159,753	(159,753)	0	0	0	0
Gastos diferidos	(73,334)	11,457	0	0	(61,877)	0	(61,877)
Provisión por riesgo de crédito sobre otras cuentas por cobrar	(203,083)	537,342	0	0	334,259	1,171,915	(837,656)
Bienes disponibles para la venta	(1,262,702)	(4,582,831)	0	0	(5,845,533)	34,813	(5,880,346)
Arrendamientos como arrendador	(2,165,393)	(235,644)	0	0	(2,401,037)	0	(2,401,037)
Beneficios a empleados	(5,413,109)	(964,821)	1,003,149	0	(5,374,781)	7,958,308	(13,333,089)
Intereses acumulados por cobrar	(6,716,078)	(242,322)	0	0	(6,958,400)	8,051,041	(15,009,441)
Diferencia en depreciación de propiedades y equipos	(15,739,722)	(99,536)	0	0	(15,839,258)	615,744	(16,455,002)
Inversiones en subsidiarias extranjeras, por utilidades no distribuidas	(28,907,002)	(7,546,247)	0	0	(36,453,249)	0	(36,453,249)
Activo (pasivo) por impuesto diferido, neto	14,672,764	(31,481,227)	(14,235,952)	0	(31,044,415)	143,020,842	(174,065,257)
Compensación partidas de impuesto						(92,005,858)	92,005,858
Total						51,014,984	(82,059,399)

La administración presenta el impuesto diferido neto, el cual se deriva de los impuestos correspondientes a una misma jurisdicción, dentro del estado consolidado de situación financiera.

Al 31 de diciembre de 2024, la Compañía tiene arrastres de pérdidas operativas netas de $23,060,375 (2023: $6,816,027), que están disponibles para compensar ingresos gravables futuros de las subsidiarias a las que corresponden. Las pérdidas operativas netas comienzan a prescribir en el año 2024, y hasta el año 2036.

Al 31 de diciembre, la Compañía ha reconocido activos por impuestos diferidos en el estado consolidado de situación financiera por dichas pérdidas operativas por $4,995,644.

(28) Impuesto sobre la renta, continuación

Al 31 de diciembre de 2024, la Compañía no ha reconocido un pasivo por impuesto sobre la renta diferido de aproximadamente $279,988,430 por las utilidades no distribuidas de sus operaciones en el exterior, debido a que la Compañía considera que aproximadamente $2,325,078,210 de esas utilidades serán reinvertidas por un plazo indefinido.

Las utilidades de la Compañía se encuentran sujetas a impuestos en distintas jurisdicciones. Al 31 de diciembre de 2024, la Compañía mantenía posiciones fiscales inciertas, por un monto de $218,484 (2023: $1,302,616). Los gastos por intereses y penalidades relacionadas con el pasivo por impuesto sobre la renta y reconocidas como parte del gasto de impuesto sobre la renta por el año terminado el 31 de diciembre de 2024 fue de $(160,582) (2023: $124,562). El total de intereses y penalidades incluidos en otros pasivos al 31 de diciembre de 2024 es de $275,922 (2023: $246,474).

Al 31 de diciembre de 2024, la Compañía mantiene una tasa de impuesto efectiva de 24.00% (2023: 25.03%).

Las siguientes son las jurisdicciones impositivas en las cuales la Compañía y sus afiliadas operan, y el año fiscal más lejano sujeto a inspección: Estados Unidos: 2020, Guatemala: 2020, El Salvador: 2020, Honduras: 2018, Nicaragua: 2019, Costa Rica: 2019 y Panamá: 2020.

(29) Instrumentos financieros con riesgo fuera de balance y otros compromisos

La Compañía participa en instrumentos financieros con riesgo fuera de balance en el curso normal del negocio para satisfacer las necesidades de sus clientes. Estos instrumentos financieros incluyen, principalmente, compromisos de otorgar créditos, garantías financieras y cartas de crédito, cuyos saldos no se reflejan en el estado consolidado de situación financiera.

Las cartas de crédito son compromisos condicionados emitidos por la Compañía para garantizar el cumplimiento de pago de clientes de la Compañía ante terceras partes. Dichas cartas de crédito son usadas principalmente para garantizar operaciones de comercio y acuerdos de pago. Generalmente, todas las cartas de crédito emitidas tienen un vencimiento menor de un año. El riesgo de crédito involucrado al emitir cartas de crédito es esencialmente el mismo que el involucrado al extender facilidades de crédito a los clientes.

Los compromisos para extender créditos son acuerdos para prestar a un cliente mientras no exista una violación de ninguna condición establecida en el contrato. Los compromisos, generalmente, tienen una fecha fija de expiración u otras cláusulas de terminación y pueden requerir el pago de una comisión a la Compañía. Debido a que algunos compromisos expiran sin que el cliente los utilice, el monto total de los compromisos no necesariamente representa requerimientos futuros de fondos. El monto de la garantía obtenida, en caso de que la Compañía lo considere necesario, se determina con base en la evaluación de crédito del cliente, realizada por la administración de la Compañía.

Al 31 de diciembre de 2024, la Compañía mantiene líneas revolventes de crédito disponibles para sus clientes de tarjetas de crédito en cada uno de los países en donde opera. El límite total de crédito asciende a $11,776 millones (2023: $10,318 millones). La porción no utilizada del total disponible asciende a $7,734 millones (2023: $6,836 millones). Aunque estos montos representaban los cupos disponibles de las líneas de crédito otorgadas a los clientes, la Compañía nunca ha experimentado, y no anticipa, que todos los clientes ejerzan la totalidad de las líneas de crédito disponibles de manera simultánea en un momento específico.

(29) Instrumentos financieros con riesgo fuera de balance y otros compromisos, continuación

Generalmente, la Compañía tiene el derecho de aumentar, reducir, cancelar, alterar o modificar los términos de estas líneas de crédito disponibles en cualquier momento.

Las garantías financieras son utilizadas en varias transacciones para mejorar la posición crediticia de los clientes de la Compañía. Ello representa una certeza irrevocable de que la Compañía hará el pago en caso de que el cliente incumpla sus obligaciones con una tercera parte.

La Compañía utiliza las mismas políticas de crédito al realizar compromisos y obligaciones condicionales que las que utiliza al otorgar préstamos que están contabilizados en el estado consolidado de situación financiera. Al 31 de diciembre de 2024, los montos pendientes de las cartas de crédito, garantías financieras y cartas promesa de pago son los siguientes:

	2024	2023
Cartas de crédito "stand-by"	205,422,190	131,120,286
Cartas de crédito comerciales	54,526,716	67,948,317
Garantías financieras	379,245,078	358,744,777
Compromiso de préstamos (cartas promesa de pago) (1)	86,791,444	86,390,011
	725,985,428	644,203,391

(1) Incluye cartas de promesa de pago comerciales e hipotecarias

La naturaleza, términos y monto máximo que la Compañía potencialmente tendría que pagar bajo los contratos de cartas de crédito "stand-by", garantías comerciales y compromisos de préstamos al 31 de diciembre de 2024, se detallan a continuación:

	2024	2023
Hasta 1 año	565,754,584	503,802,948
Más de 1 año	105,704,128	72,452,126
	671,458,712	576,255,074

Generalmente, la Compañía tiene recursos para cobrar de sus clientes el monto pagado por estas garantías; adicionalmente, la Compañía puede mantener efectivo u otras garantías para cubrirse de las garantías emitidas. Los activos mantenidos como garantía que la Compañía puede obtener y liquidar para cobrar la totalidad o parcialmente los montos pagados bajo estas garantías al 31 de diciembre de 2024, alcanzaban un monto de $220,264,136 (2023: $140,061,063).

Al 31 de diciembre de 2024 y 31 de diciembre de 2023, la Compañía mantiene garantías irrevocables y cartas de crédito "stand-by" para respaldar el pago de la liquidación de intercambio en favor de Visa, MasterCard y American Express. El monto total garantizado corresponde a $71,971,918.

(30) Revelaciones sobre el valor razonable de instrumentos financieros

La Compañía tiene un proceso para la determinación del valor razonable. El valor razonable se basa principalmente en cotizaciones de precios de mercado, cuando están disponibles. Si los precios de mercado o cotizaciones no están disponibles, el valor razonable se determina con base en modelos desarrollados internamente que utilizan principalmente como insumos la información de mercado u otra obtenida independientemente de parámetros de mercado, incluyendo, pero no limitada a curvas de rendimientos, tasas de interés, precios de deuda, tasas de cambio de moneda extranjera y curvas de crédito. Sin embargo, en situaciones donde hay poca o ninguna actividad en el mercado para dicho activo o pasivo en la fecha de medición, la medición del valor razonable refleja juicios propios de la Compañía acerca de los supuestos que los participantes del mercado usarían en la fijación del precio del activo o pasivo.

Los juicios son desarrollados por la Compañía con base en la mejor información disponible en las circunstancias, incluyendo los flujos de efectivo esperados, las tasas de descuento ajustadas adecuadamente por riesgos y la disponibilidad de insumos observables y no observables.

Los métodos descritos anteriormente pueden generar cálculos de valor razonable que no sean indicativos del valor neto realizable o que no reflejen los valores futuros. Además, mientras que la Compañía considera que sus métodos de valoración son adecuados y consistentes con los usados por otros participantes del mercado, el uso de diferentes metodologías o supuestos para determinar el valor razonable de ciertos instrumentos financieros podría resultar en diferentes estimados de valor razonable a la fecha de reporte.

Medición del valor razonable recurrente

La siguiente es una descripción de las metodologías de valoración utilizadas para valorar instrumentos registrados al valor razonable, incluyendo una clasificación general de dichos instrumentos de acuerdo con la jerarquía de valor razonable.

Valores

Cuando existen precios de mercado en un mercado activo, los valores se clasifican en el Nivel 1 de la jerarquía de valor razonable. Los valores de Nivel 1 incluyen bonos de gobiernos y agencias altamente líquidos e inversiones en acciones altamente negociadas.

Si los precios de mercado no están disponibles para un valor específico, entonces el valor razonable se determina utilizando los precios de mercado de valores con características similares o flujos de efectivo descontados y se clasifican en el Nivel 2. En ciertos casos cuando existe una actividad limitada o menor transparencia en la determinación de los supuestos utilizados en la valoración, los valores se clasifican en el Nivel 3 de la jerarquía de valor razonable.

Por lo tanto, en la valoración de ciertas obligaciones de deuda, la determinación del valor razonable puede requerir comparaciones con instrumentos similares o análisis de tasas de morosidad o recuperación.

(30) Revelaciones sobre el valor razonable de instrumentos financieros, continuación

Instrumentos financieros registrados al valor razonable

Los activos y pasivos registrados al valor razonable en forma recurrente se resumen a continuación:

	Otros supuestos significativos observables (Nivel 2)	Supuestos significativos no observables (Nivel 3)	2024
Activos			
Inversiones a VRCR:			
Otros gobiernos	18,925,464	0	18,925,464
Acciones comunes	0	16,276,514	16,276,514
Total inversiones a VRCR	18,925,464	16,276,514	35,201,978
Inversiones al VRCOUI:			
Bonos de gobiernos y agencias:			
Estados Unidos de América	669,872,418	0	669,872,418
Otros gobiernos	3,630,494,206	0	3,630,494,206
	4,300,366,624	0	4,300,366,624
Bonos corporativos	434,167,543	0	434,167,543
Acciones comunes	924,939	2,245,392	3,170,331
Total inversiones al VRCOUI	4,735,459,106	2,245,392	4,737,704,498
Inversiones al CA:			
Otros gobiernos	67,045,978	0	67,045,978
Bonos corporativos	43,481,034	0	43,481,034
Total inversiones al CA	110,527,012	0	110,527,012
Total de activos	4,864,911,582	18,521,906	4,883,433,488

	Otros supuestos significativos observables (Nivel 2)	Supuestos significativos no observables (Nivel 3)	2023
Activos			
Inversiones a VRCR:			
Estados Unidos de América	4,337,576	0	4,337,576
Otros gobiernos	20,133,474	0	20,133,474
Acciones comunes	0	14,285,693	14,285,693
Total inversiones a VRCR	24,471,050	14,285,693	38,756,743
Inversiones al VRCOUI:			
Bonos de gobiernos y agencias:			
Estados Unidos de América	479,810,159	0	479,810,159
Otros gobiernos	3,486,055,648	0	3,486,055,648
	3,965,865,807	0	3,965,865,807
Bonos corporativos	442,820,792	0	442,820,792
Acciones comunes	947,110	2,136,053	3,083,163
Total inversiones al VRCOUI	4,409,633,709	2,136,053	4,411,769,762
Inversiones al CA:			
Otros gobiernos	68,673,874	0	68,673,874
Bonos corporativos	29,729,603	0	29,729,603
Total inversiones al CA	98,403,477	0	98,403,477
Total de activos	4,532,508,236	16,421,746	4,548,929,982

(30) Revelaciones sobre el valor razonable de instrumentos financieros, continuación

Las políticas contables de la Compañía incluyen el reconocimiento de las transferencias entre los niveles de la jerarquía del valor razonable en la fecha del evento o cambio en las circunstancias que causaron la transferencia.

Al 31 de diciembre de 2024 no se presentaron transferencias entre niveles.

La tabla presentada a continuación incluye el movimiento de las cifras del estado consolidado de situación financiera para el periodo terminado el 31 de diciembre de 2024 (incluyendo los cambios en el valor razonable), de los instrumentos financieros clasificados por la Compañía dentro del Nivel 3 de la jerarquía de valor razonable. Cuando se determina clasificar un instrumento en Nivel 3, la decisión se basa en la importancia de los supuestos no observables dentro de la determinación total del valor razonable.

	Inversiones en acciones comunes		
2024	**VRCR**	**VRCOUI**	**Total**
Activos			
Valor razonable al 1 de enero de 2023	14,285,693	2,136,053	16,421,746
Compra de acciones	0	105,719	105,719
Ajuste de capital	0	15,832	15,832
Valoración inversiones	2,034,726	0	2,034,726
Diferencial cambiario	(43,905)	(12,212)	(56,117)
Valor razonable al final del año	16,276,514	2,245,392	18,521,906

	Inversiones en acciones comunes		
2023	**VRCR**	**VRCOUI**	**Total**
Activos			
Valor razonable al 1 de enero	13,078,802	2,141,325	15,220,127
Valoración inversiones	1,209,995	0	1,209,995
Diferencial cambiario	(3,104)	(5,272)	(8,376)
Valor razonable al final del año	14,285,693	2,136,053	16,421,746

La tabla a continuación describe las técnicas de valoración y los datos de entradas utilizados en las mediciones del valor razonable recurrentes de los instrumentos financieros:

Instrumento financiero	Técnica de valoración y dato de entrada utilizado	Nivel
Bonos corporativos y bonos de gobierno y agencias	Precios de consenso obtenidos a través de proveedores de precios (Bloomberg). Para parte de estos instrumentos se aplican flujos de efectivo descontados utilizando una tasa de mercado de un instrumento con vencimiento remanente similar. Precios de mercado provistos por proveedores de precios o reguladores locales, en mercados de menor bursatilidad. Para varios bonos se utilizan flujos de efectivo descontados utilizando una tasa de mercado de un instrumento con vencimiento remanente similar.	(2,3)
Acciones comunes	Flujos de efectivo descontados utilizando una tasa de costo capital ajustado por prima por tamaño. Precios de mercado provisto por las bolsas de valores locales. Valor en libros de los instrumentos adquiridos o recibidos para fines comerciales específicos y que no se utilizan para gestión de liquidez.	(2,3)
Instrumentos financieros derivados implícitos	Flujos de efectivo de moneda funcional. Flujos de efectivo de moneda extranjera.	(3)

(30) Revelaciones sobre el valor razonable de instrumentos financieros, continuación

Valor razonable de los instrumentos financieros, revelaciones adicionales

A continuación, presentamos una descripción de los métodos y supuestos utilizados para estimar el valor razonable de los instrumentos financieros que no son medidos a valor razonable en el estado consolidado de situación financiera de la Compañía:

Instrumentos financieros con valor en libros aproximado al valor razonable

Incluyendo efectivo y efectos de caja, depósitos en bancos y obligaciones de clientes por aceptaciones y aceptaciones pendientes, están valorados a su valor en libros reportado en el estado consolidado de situación financiera, el cual se considera un estimado adecuado del valor razonable debido a la naturaleza y vencimiento de estos instrumentos.

Préstamos

Para determinar el valor razonable de la cartera de préstamos se descontaron los flujos de efectivo a una tasa que refleja:

a. las tasas actuales de mercado, y
b. las expectativas futuras de tasa de interés, por un plazo que refleja los pagos anticipados esperados en la cartera de préstamos.

Depósitos de clientes

Para determinar el valor razonable de estos instrumentos se descontaron los flujos de efectivo a una tasa que refleja:

a. las tasas actuales de mercado, y
b. las expectativas futuras de tasa de interés, por el plazo remanente de estos instrumentos.

Valores vendidos bajo acuerdos de recompra

No existen cotizaciones de precios de mercado para dichos instrumentos, por lo que el valor razonable se determina utilizando técnicas de flujos de efectivo descontados. Los flujos de efectivo se estiman basándose en los términos contractuales, considerando cualquier característica de derivado incorporado y otros factores. Los flujos esperados de efectivo se descuentan utilizando las tasas de mercado que se aproximan al vencimiento de dicho instrumento al igual que la naturaleza y monto de la garantía recibida.

Obligaciones financieras

El valor razonable se estima basándose en las tasas de interés vigentes para deudas con vencimientos remanentes similares y ajustados para reflejar la calificación del crédito de la Compañía y sus garantías.

Otras obligaciones financieras

El valor razonable se estima basándose en las cotizaciones de precio de mercado para la misma emisión o emisiones similares o en las tasas vigentes ofrecidas por la Compañía para deudas con los mismos términos, ajustadas por la calidad de crédito.

(30) Revelaciones sobre el valor razonable de instrumentos financieros, continuación

A continuación, se presentan las técnicas de valuación y datos de entrada significativos no observables utilizados para determinar el valor razonable de los activos y pasivos recurrentes y no recurrentes categorizados dentro del Nivel 3 de la jerarquía de valor razonable que se reconocen en el estado consolidado de situación financiera:

	Información cuantitativa de los valores razonables Nivel 3			
2024	**Valor Razonable**	**Técnica de valuación**	**Supuestos no observables**	**Rango (promedio ponderado)**
Acciones comunes VRCR	16,276,514	Flujos de efectivo descontados	Tasa de crecimiento anual	10% - 15%
Acciones comunes VRCOUI	2,245,392	Flujos de efectivo descontados	Tasa de crecimiento anual	0% - 5%

	Información cuantitativa de los valores razonables Nivel 3			
2023	**Valor Razonable**	**Técnica de valuación**	**Supuestos no observables**	**Rango (promedio ponderado)**
Acciones comunes VRCR	14,285,693	Flujos de efectivo descontados	Tasa de crecimiento anual	5% - 10%
Acciones comunes VRCOUI	2,136,053	Flujos de efectivo descontados	Tasa de crecimiento anual	0% - 5%

La siguiente tabla muestra los valores razonables de los instrumentos financieros no medidos a valor razonable y los analiza por el nivel en la jerarquía del valor razonable en el que cada medición del valor razonable está categorizado:

	2024			
	Nivel 2	**Nivel 3**	**Valor Razonable**	**Valor en Libros**
Activos financieros				
Efectivo y efectos de caja	935,806,774	0	935,806,774	935,806,774
Valores comprados bajo acuerdos de reventa	0	10,399,111	10,399,111	10,399,111
Depósitos en bancos, neto	0	4,701,772,489	4,701,772,489	4,701,772,489
Préstamos, neto (excluyendo arrendamientos financieros)	0	24,124,405,690	24,124,405,690	25,009,602,055
Obligaciones de clientes por aceptaciones	0	23,272,915	23,272,915	23,272,915
Total activos financieros	935,806,774	28,859,850,205	29,795,656,979	30,680,853,344
Pasivos financieros				
Depósitos de clientes	17,259,692,122	10,429,083,814	27,688,775,936	28,400,109,378
Valores vendidos bajo acuerdos de recompra	0	91,171,039	91,171,039	91,171,039
Obligaciones financieras	0	3,141,968,910	3,141,968,910	2,984,427,239
Otras obligaciones financieras	0	1,531,628,573	1,531,628,573	1,539,301,759
Aceptaciones pendientes	0	23,272,915	23,272,915	23,272,915
Total pasivos financieros	17,259,692,122	15,217,125,251	32,476,817,373	33,038,282,330

	2023			
	Nivel 2	**Nivel 3**	**Valor Razonable**	**Valor en Libros**
Activos financieros				
Efectivo y efectos de caja	931,707,522	0	931,707,522	931,707,522
Valores comprados bajo acuerdos de reventa	0	61,193,065	61,193,065	61,193,065
Depósitos en bancos, neto	0	4,342,913,239	4,342,913,239	4,342,913,239
Préstamos, neto (excluyendo arrendamientos financieros)	0	20,936,592,524	20,936,592,524	22,202,409,995
Obligaciones de clientes por aceptaciones	0	61,996,226	61,996,226	61,996,226
Total activos financieros	931,707,522	25,402,695,054	26,334,402,576	27,600,220,047
Pasivos financieros				
Depósitos de clientes	16,098,111,520	10,121,361,918	26,219,473,438	26,016,102,982
Valores vendidos bajo acuerdos de recompra	0	114,006,590	114,006,590	114,006,590
Obligaciones financieras	0	2,504,914,481	2,504,914,481	2,443,136,750
Otras obligaciones financieras	0	1,361,046,227	1,361,046,227	1,365,943,096
Aceptaciones pendientes	0	61,996,226	61,996,226	61,996,226
Total pasivos financieros	16,098,111,520	14,163,325,442	30,261,436,962	30,001,185,644

(31) Administración de contratos de fideicomiso y custodia de títulos valores

Al 31 de diciembre de 2024, varias subsidiarias de la Compañía administran y custodian títulos valores por un monto total de aproximadamente $5,458,601,619 (2023: $4,476,859,033).

(32) Transacciones con partes relacionadas

En el curso normal de sus actividades, la Compañía efectúa transacciones con partes relacionadas, incluyendo ejecutivos principales y directores. Estas transacciones, de acuerdo con las políticas internas de la Compañía, se realizan a valor de mercado, cumpliendo con el principio de plena competencia ("arm's length").

En la siguiente tabla se detallan los saldos y transacciones con partes relacionadas al 31 de diciembre de 2024:

	2024		2023	
	Directores y personal clave	Compañías Relacionadas	Directores y personal clave	Compañías Relacionadas
Activos:				
Depósitos que generan intereses	0	33,470,000	0	45,010,000
Inversiones al VRCOUI	0	880,628	0	851,766
Préstamos	19,267,057	271,784,539	19,399,955	331,680,466
Provisión por riesgo de crédito sobre préstamos	(40,585)	(2,527,710)	(107,795)	(480,779)
Intereses acumulados por cobrar y otras cuentas por cobrar	72,172	1,467,517	85,253	4,502,749
	19,298,644	305,074,974	19,377,413	381,564,202
Pasivos:				
Depósitos a la vista	5,924,906	171,667,383	5,210,702	76,001,610
Depósitos a plazo fijo	21,487,810	72,573,357	14,844,444	53,330,065
Otras obligaciones financieras	0	520,000,000	0	520,000,000
Intereses acumulados por pagar y otros pasivos	366,927	3,829,068	262,620	3,153,551
	27,779,643	768,069,808	20,317,766	652,485,226
Estado consolidado de ganancias o pérdidas:				
Ingreso por intereses y otros ingresos	1,084,375	34,295,658	1,204,824	39,188,516
Gasto por intereses y otros gastos operativos	966,490	64,969,241	736,426	59,889,403
Gasto (recuperación) por riesgo de crédito sobre préstamos	(67,210)	2,046,931	(5,078)	(237,467)
Beneficios a personal clave y directores	15,898,302	0	16,028,755	0

Los beneficios a personal clave que la Compañía otorga son de corto plazo. No se otorgan al personal clave beneficios de otra índole.

(33) Litigios

Al 31 de diciembre de 2024, la Compañía mantiene litigios en contra de diversa índole, que no son materiales al ser evaluados de forma individual y colectivamente. Estos litigios se encuentran en proceso de resolución y no representarían un efecto significativo sobre los estados financieros consolidados de la Compañía en caso de un resultado adverso.

BAC INTERNATIONAL CORP. Y SUBSIDIARIA
(Panamá, República de Panamá)

Notas a los Estados Financieros Consolidados

(34) Aspectos regulatorios

Las operaciones bancarias de la Compañía están sujetas a varios requerimientos regulatorios administrados por las agencias gubernamentales de los países en que opera o tiene licencia. La falta de cumplimiento con esos requerimientos regulatorios puede dar origen a ciertas acciones obligatorias, y posiblemente a otras acciones discrecionales, por parte de los reguladores que, de ser asumidas, pueden tener efecto significativo sobre los estados financieros consolidados de la Compañía. Bajo las pautas de suficiencia patrimonial y el marco regulatorio de acciones correctivas prontas, las operaciones bancarias de la Compañía deben cumplir con lineamientos específicos de capital que contemplan las medidas cuantitativas del activo y de ciertos elementos fuera del estado consolidado de situación financiera, de conformidad con las prácticas de contabilidad regulatorias. Los montos de capital de las operaciones bancarias de la Compañía y su clasificación son sujetos a juicios cualitativos por parte de los reguladores sobre sus componentes, ponderaciones de riesgo y otros factores.

Al 31 de diciembre de 2024, las operaciones bancarias de la Compañía cumplen con todos los requisitos de suficiencia patrimonial en los países donde opera, los cuales varían de 8.00% hasta 12.00% y otros requerimientos regulatorios.

Reservas patrimoniales

La Compañía se encuentra sujeta en varios países en los que opera a reservas dinámicas sobre la cartera de préstamos por cobrar. Adicionalmente, debe constituir reservas patrimoniales sobre los bienes disponibles para la venta. Ambos rubros se apropian de las utilidades retenidas.

El saldo acreedor de la provisión dinámica forma parte del capital regulatorio pero no sustituye ni compensa los requerimientos a los porcentajes mínimos de adecuación de capital establecidos.

La provisión sobre los bienes disponibles para la venta se realiza de forma progresiva dentro de un rango de 10% a partir del primer año de inscripción hasta un 90% al quinto año de adjudicación.

(35) Eventos subsecuentes

La Compañía ha evaluado los eventos subsecuentes al 25 de febrero de 2025 para determinar la necesidad de su reconocimiento o divulgación en los estados financieros consolidados adjuntos. Con base en esta evaluación, determinamos que no hubo eventos subsecuentes que requieran ser reconocidos o divulgados en estos estados financieros consolidados.

BAC

