



Reporte
Estratégico BAC:
**Acciones que
inspiran**

2024





Índice de contenidos

Acerca del reporte	3	Política de Sostenibilidad BAC: nuestro compromiso en acción	56	06. Dimensión Social Interna	112
Mensaje del Presidente Ejecutivo	4	Foro de Sostenibilidad BAC: liderando el camino hacia un futuro sostenible	57	La Gente BAC: el corazón de nuestra transformación cultural	113
2024, un año sumando impactos positivos	8	Impulsando la estrategia: el rol de nuestra Gente BAC	58	El desarrollo empieza desde adentro	116
01. Somos BAC	15	De la identificación a la acción: cómo gestionamos nuestros impactos	59	Salud Financiera: reducimos desigualdades, multiplicamos bienestar	123
Liderando el futuro financiero con propósito	16	Nuestros grupos de interés: escuchar, comprender y actuar	61	Posibilidades BAC	126
Nuestras empresas: un ecosistema financiero sostenible	17	Una comunicación transparente y clara	63	Un paso firme hacia una vida con mayor bienestar	126
Nuestra esencia: pasión, integridad y excelencia	18	Compromiso con la transparencia: mecanismos para atender inquietudes y quejas	64	Nuestro camino hacia 2025	127
Creciendo juntos: presencia y expansión en Costa Rica	19	Temas materiales: la base de nuestra gestión en sostenibilidad	65	07. Dimensión Social Externa	128
Nuestra cadena de valor: un círculo de prosperidad que conecta y transforma	20	Nuestro compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible	67	Educación financiera: nuestro compromiso con la sociedad	129
Soluciones financieras para cada necesidad	21	Alianzas estratégicas: multiplicando el impacto de nuestra estrategia de sostenibilidad	68	Diversidad e Inclusión: creamos oportunidades para todas las personas	132
Canales de distribución:	24	04. Dimensión económica: liderazgo financiero con triple impacto	70	Mujeres BAC	134
facilitando el acceso a soluciones financieras	24	BAC en cifras 2024: resultados que reflejan solidez	71	Yo me uno	140
Alianzas estratégicas para un futuro sostenible	25	Desempeño financiero por segmentos y líneas de negocio	76	Programa Comunidades BAC: Relacionamiento con las comunidades	142
Reafirmando nuestro compromiso con la excelencia	26	Áreas estratégicas de transformación y soporte	92	Voluntariado BAC: acciones que suman al desarrollo sostenible	145
02. Gobernanza	27	05. Impulsando un impacto positivo en carbono, residuos y agua	97	Retos para 2025	147
Un liderazgo sólido guía nuestra gestión	28	Nuestro Sistema de Gestión Ambiental	98	08. Índice de GRI	148
Gobernanza y cumplimiento	34	Propiciamos un consumo eficiente de los recursos	100		
Construimos confianza desde la transparencia	37	Rumbo al 2025	108		
Gestión de riesgos organizacionales	41	Estrategia climática: transformación hacia una cartera sostenible	109		
Gestión de riesgos organizacionales	41				
Derechos humanos	46				
Manejo de conflictos de interés	47				
La comunicación al servicio de la gobernanza	48				
03. Estrategia Triple Valor	53				
La sostenibilidad transforma nuestra gestión empresarial	54				
Objetivos para una gestión sostenible	55				



Acerca del reporte

Nos enorgullece presentar nuestro Reporte Anual de la Estrategia Triple Valor 2024, que abarca el periodo del 1º de enero al 31 de diciembre de 2024.

Este informe incluye el desempeño de la Corporación Tenedora BAC Credomatic S.A., en adelante referida como Grupo Financiero BAC, así como sus subsidiarias: Banco BAC San José, BAC Credomatic Corredora de Seguros, BAC San José Leasing, BAC San José Pensiones Operadora de Planes de Pensiones Complementarias, BAC San José Puesto de Bolsa y BAC San José Sociedad de Fondos de Inversión.

A través de este informe, reflejamos nuestro compromiso permanente con la sostenibilidad presentando los avances y resultados alcanzados para generar un impacto positivo a nivel ambiental, social y económico.

Para su elaboración, seguimos los estándares internacionales más reconocidos en materia de sostenibilidad, incluida la **Iniciativa Global de Reportes** (GRI, por sus siglas en inglés). Además, a lo largo del reporte, destacamos la contribución del banco a los **Principios de Banca Responsable** y los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**, evidenciando las iniciativas y logros alineados con estos marcos globales.

Si desea obtener más información o tiene consultas, contamos con los siguientes canales de comunicación:



2295-9000



sostenibilidadbaccredomatic@baccredomatic.cr



Mensaje del Presidente Ejecutivo

Federico Odio González

Estimadas clientes, aliados y amistades:

Si tuviera que describir el 2024 en una palabra, elegiría compromiso. Un año en el que, gracias al trabajo conjunto de más de 5.000 personas colaboradoras en BAC, logramos avanzar hacia nuestras metas y responder con responsabilidad a los desafíos que enfrentamos como país, como industria y como sociedad.

Más allá de los resultados, lo que nos marcó este año fueron las historias que nos recordaron por qué hacemos lo que hacemos. Una de ellas fue la de Ligia Madrigal, quien el 22 de mayo alcanzó la cima del Monte Everest, convirtiéndose en la primera mujer costarricense en lograrlo. Ligia, madre, profesional y atleta de alto rendimiento, nos mostró que los sueños requieren constancia, valentía y comunidad. Como ella misma compartió, hubo momentos críticos donde el apoyo de otros fue decisivo.

Esa misma convicción es la que buscamos reflejar en nuestra labor diaria: que el progreso no es individual, que se construye en equipo, y que vale la pena aspirar a más si lo hacemos con propósito.

Este informe que hoy presentamos no solo resume cifras, sino también los esfuerzos compartidos con más de 1.600.000 personas clientes, nuestras comunidades y un equipo humano comprometido con generar valor real en lo económico, lo social y lo ambiental.

En lo económico, el 2024 fue un año de crecimiento importante. Nuestra utilidad neta alcanzó los \$224 millones, un 22% por encima del año anterior. Nuestros activos, depósitos y patrimonio también crecieron a doble dígito, reflejo de una estrategia centrada en entender y acompañar las necesidades de quienes confían en nosotros.

Hoy, BAC Costa Rica se ubica como el tercer banco del país por activos, el segundo en cartera de crédito y el primero en utilidades netas y operativas. Más que cifras, esto habla de relaciones sólidas y de una visión que busca generar bienestar desde la solidez.

Nuestra estrategia de sostenibilidad de triple valor — económico, social y ambiental— se consolidó con múltiples iniciativas de impacto positivo en los territorios donde operamos. Como reconocimiento a este compromiso, fuimos la segunda empresa con mejor reputación del país, y mantuvimos el primer lugar en el sector bancario, según el monitoreo Merco.





También seguimos fortaleciendo nuestro rol como facilitadores de medios de pago. A través de canales físicos y digitales, impulsamos la inclusión financiera y fomentamos el dinamismo económico en todo el país.

Nuestra cartera total de crédito creció un 14%. En personas, el crecimiento fue del 9%, impulsado por productos como leasing de vehículos y tarjetas de crédito. En el segmento corporativo, la colocación aumentó un 22%, con un crecimiento notable en créditos verdes, que se triplicaron durante el año.

Hoy, BAC Costa Rica representa casi una tercera parte de toda la cartera regional del grupo financiero. Este dato nos llena de responsabilidad y nos compromete a seguir trabajando con prudencia y sentido ético.

En captaciones, crecimos un 10% respecto a 2023, ratificando la confianza que las personas depositan en nuestra solidez. Más de 1.600.000 personas transaccionan activamente con nosotros, y 6.800 empresas gestionan sus cobros y pagos en nuestras plataformas. En planillas, alcanzamos un crecimiento del 8%, impactando positivamente a 426.000 personas —más de un tercio de la población que trabaja en el sector privado costarricense.

Una parte fundamental de nuestra labor ha sido fortalecer nuestro vínculo con las micro, pequeñas y medianas empresas. Al cierre del año, contábamos con 98.000 MiPymes afiliadas, 9.000 más que en 2023. Estas empresas encontraron en BAC un aliado para crecer, innovar y seguir generando empleo en todo el país.

Nuestra cartera de crédito a MiPymes alcanzó los \$971 millones, con un crecimiento del 19%. Este impulso fue posible gracias a la alianza con el Sistema de Banca de Desarrollo, que nos permitió ofrecer condiciones accesibles y apoyo estratégico a quienes más lo necesitan.

Estos resultados no son solo logros institucionales. Son reflejo del compromiso genuino por construir un banco cercano, humano y relevante para cada comunidad a la que servimos.

Durante 2024, dimos pasos concretos para ampliar nuestra presencia en zonas menos tradicionales, como la apertura del centro de negocios en Nicoya, la remodelación de la sucursal en Liberia y la nueva sucursal en Santa Teresa de Cóbano. Estas acciones responden a una visión de acceso inclusivo, combinando atención presencial, digital y remota.

Nuestra estrategia digital también avanzó con fuerza. Alcanzamos 1.100.000 personas clientes digitalizadas, y el 91% de las transacciones monetarias se realizaron de forma electrónica, facilitando la vida cotidiana de miles de familias y negocios.

Nuestras subsidiarias también desempeñaron un papel clave este año. El Puesto de Bolsa BAC continúa creciendo, con más de \$2.000 millones en activos bajo administración y un servicio de asesoría que cada vez atrae a más personas inversionistas. La Sociedad Administradora de Fondos también se fortaleció, especialmente con el lanzamiento de un nuevo fondo de capital de riesgo aprobado a inicios del año.

Nuestra Operadora de Pensiones mantuvo su senda de crecimiento, consolidándose como la de mayor dinamismo en el país y alcanzando un incremento del 22% en activos administrados. Este crecimiento refleja la confianza de las personas afiliadas y nuestro compromiso con el manejo responsable de sus recursos.

En sostenibilidad ambiental, reafirmamos nuestra intención de ser una organización que pone el bienestar del planeta en el centro de su gestión. Durante 2024, expandimos nuestro Sistema de Gestión Ambiental certificado (ISO 14001) a siete nuevas ubicaciones, alcanzando un 92% de cobertura. También logramos la certificación ISO 50001 en eficiencia energética, sumando a nuestra condición de empresa Carbono Neutralidad Plus.

Realizamos mejoras concretas como la instalación de paneles solares en ocho sucursales, la modernización de sistemas de climatización, y la automatización de equipos. Estas acciones nos permitieron reducir más de 50 toneladas de CO₂e.

Nuestra Ruta Eléctrica continuó creciendo: ya contamos con 37 puntos de carga activa y hemos brindado más de 39.600 horas de conexión, equivalentes a más de 2 millones de kilómetros recorridos con energía limpia.

Además, impulsamos iniciativas de uso responsable del agua, digitalización de procesos para reducir el consumo de papel, y alianzas con emprendimientos locales para fomentar la economía circular. Pasamos de 13 a 31 centros de recolección de tapas plásticas, apoyando así la sostenibilidad y la inclusión en áreas protegidas del país.

Cada una de estas acciones es expresión de una convicción profunda: que una banca moderna y humana debe contribuir activamente a un desarrollo más limpio, resiliente y justo.

Este trabajo no sería posible sin el talento, entrega y compromiso de nuestra Gente BAC. Ellas y ellos son el corazón de esta organización, quienes cada día, desde sus distintos roles, hacen que nuestras metas cobren vida.



Por eso, nos esforzamos por construir un entorno laboral que fomente el desarrollo, el bienestar y el equilibrio personal. En 2024, logramos un eNPS del 88 %, tres puntos por encima del año anterior. Este resultado nos motiva a seguir fortaleciendo nuestras iniciativas de capacitación, salud integral, seguridad y crecimiento socioeconómico.

Fuimos reconocidos por Merco como la empresa número uno en atraer y fidelizar talento humano, un reflejo del ambiente de respeto, propósito compartido y desarrollo profesional que impulsamos.

También promovemos una cultura de aprendizaje continuo: el 100% de nuestras personas colaboradoras participaron al menos en una actividad formativa durante el año. Desde liderazgo y regulación hasta idiomas y bienestar, cada proceso formativo busca empoderar e inspirar.

Así como cuidamos hacia dentro, también cuidamos hacia afuera. La educación financiera fue una prioridad: capacitamos a más de 76.000 personas en el país y brindamos asesoría personalizada a 94 personas, de las cuales el 53% logró reducir su endeudamiento, el 31% aumentó su ahorro y el 100% creó un presupuesto personal.

Entendemos que el sector privado tiene un rol clave en la construcción de sociedades más justas e inclusivas. Por eso, impulsamos alianzas y programas como Yo me uno, que en 2024 fortaleció la labor de 146 ONG mediante desarrollo de capacidades y un respaldo económico de más de \$218.000.

Nuestra Gente BAC también se hizo presente con 9.900 horas de voluntariado, gracias al compromiso de más de 1.500 personas colaboradoras. Esto representó un crecimiento del 64% en participación frente al año anterior.

A través del programa Comunidades BAC, apoyamos modelos de empresa comunal liderados por asociaciones de desarrollo. En 2024, inauguramos nuestra sexta empresa comunal en Pacuarito de Pérez Zeledón, un proyecto turístico ecológico. Además, seleccionamos cuatro nuevos proyectos para implementarse en 2025, generando más de \$180.000 en ingresos reinvertidos en progreso social local.

Todas estas acciones reafirman que estamos avanzando por el camino correcto. No por los reconocimientos, sino por el impacto real que logramos generar.

Cierro con una imagen que nos inspiró este año: cuando Ligia Madrigal preguntó a su sherpa si lograrían llegar a la cima del Everest, él respondió: “Ligia, hay una posibilidad”. Ella tomó esa posibilidad y la convirtió en realidad.

Mirando hacia el 2025, en BAC creemos firmemente que hay muchas posibilidades por delante. Les invito a tomarlas, a creer en su potencial y a contar con nosotros para convertirlas en realidad.

Gracias por su confianza y por permitirnos seguir construyendo juntos.

Federico Odio González
Presidente Ejecutivo



2024, un año sumando impactos positivos

El 2024 fue un año de acción, colaboración y propósito compartido. Guiados por nuestros objetivos estratégicos de sostenibilidad, reafirmamos el compromiso de construir una banca que pone a las personas en el centro, que cuida del planeta y que impulsa el bienestar de las comunidades.

Gracias a la energía, pasión y entrega de nuestra Gente BAC, logramos traducir nuestros valores en acciones concretas, generando impactos positivos que nos acercan cada vez más a la banca inclusiva, solidaria y sostenible que soñamos ser.

A continuación, celebramos algunos de los logros más significativos alcanzados en las dimensiones económica, ambiental y social a lo largo del año.

Dimensión económica

Maximizar el valor económico generado (crecimiento rentable)



Reafirmamos nuestro compromiso con una banca sólida, rentable y alineada con el desarrollo sostenible.

Alcanzamos

\$11.647 millones

en activos y

\$7.830 millones

en cartera de crédito. Nuestros pasivos se situaron en

\$10.211 millones.

Nos mantuvimos, a través de BAC San José y otras entidades del grupo financiero, en el **Top 5 de la Categoría A** de Grandes Contribuyentes Nacionales.



En la banca de personas, crecimos un **9 %** en la cartera de crédito, gracias al dinamismo del *leasing* de autos e hipotecas y las tarjetas de crédito. A su vez, incrementamos un **22 %** la cartera pasiva, impulsados por los saldos a la vista y los certificados a plazo.



En seguros, logramos un crecimiento del **19 %** en ventas y aumentamos la retención en un **45 %** respecto a 2023. Además, pusimos en marcha una nueva área para la gestión de indemnizaciones, acompañando más de **7.000 casos** y realizando pagos por un total de

\$23 millones.

En Pensiones BAC, incrementamos nuestros activos en un **22 %** y cerramos el año con **388.000 personas afiliadas**, alcanzando una participación de mercado del **14,85 %**.



En el segmento MiPyme, incorporamos **9.000 nuevos negocios** y reafirmamos nuestra misión de ser el Banco de las Pymes. Superamos los **\$971 millones** en cartera de crédito y excedimos los **\$1.523 millones en cartera pasiva. Esto refuerza nuestro compromiso por el desarrollo económico de las Pymes.**



En el ámbito bursátil, nos aprobaron el lanzamiento de un nuevo Fondo de Capital de Riesgo por

150.000 millones

para financiar proyectos de infraestructura.

Se puso en marcha la primera etapa de nuestro **Asesor Virtual**, el cual brinda asesoría personalizada a personas inversionistas.



En Banca Empresarial cerramos el año con una cartera de saldos vista por

\$1.769 millones,

destacando un crecimiento del **8 %** en el uso de nuestra plataforma para el pago de salarios y una participación del **31 %** del PIB nacional que transitó a través de nuestra plataforma de pagos a proveedores, lo cual reafirma nuestro enfoque estratégico en medios de pago.



En cuanto a cartera activa, registramos un crecimiento del **22 %**, alcanzando un saldo de

\$2.368 millones;

dentro de esta, los créditos verdes aumentaron un **223 %**; el *leasing* creció un **28 %**. En materia de innovación, nos posicionamos como el **primer banco en Costa Rica** en integrar soluciones de tesorería corporativa con conectividad a través de Interfaces de Programación de Aplicaciones (API, por sus siglas en inglés).



Dimensión económica

Hacer banca responsable



Reforzamos nuestro compromiso con una cultura ética y transparente.

Más de **5.000 personas** colaboradoras completaron con éxito el curso virtual de Integridad y Ética, con una aprobación del **100 % de las personas colaboradoras activas.**



Enviamos **15 comunicados institucionales** para fortalecer los canales de denuncia y recordar nuestras políticas internas.



Renovamos nuestro sitio web, que recibió **3.7 millones** de visitas (**+30 %**) y fue utilizado por **893.000 personas (+25 %).**



Promovimos la formación continua en temas de anticorrupción, capacitando al **100 %** de nuestra gente y al **94,87 %** de nuestros órganos directivos.



Dimensión económica

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



Nuestra cartera de negocios sostenibles creció un **40 %** respecto al año anterior.

Creamos nuevas soluciones financieras con impacto positivo, como **Avales Mujer para MiPymes y el Fideicomiso de Paneles Solares** para empresas, hemos desarrollado acceso a herramientas digitales que impulsan el crecimiento de nuestros clientes y los acerca a sus clientes potenciales.



2.200 mujeres

fueron capacitadas en inclusión financiera, liderazgo, gestión empresarial, proyección profesional y empoderamiento personal.



2.000 personas

emprendedoras fueron beneficiadas gracias a la U Pymes, lo que contribuyó al desarrollo de **sus capacidades empresariales y al cierre de brechas de conocimiento.**

Mediante Mercaditos Pymes se generó una facturación total aproximada de **\$549.000** para los negocios participantes, fortaleciendo el **desarrollo económico territorial**, ampliando la visibilidad de la oferta de las microempresas y robusteciendo los circuitos cortos de comercialización.



Evolucionamos el modelo de nuestras sucursales con el **primer centro de negocios cashierless** en Nicoya. Consiste en una modalidad sin cajeros humanos que busca principalmente brindar un servicio personalizado para la generación de negocios de alto valor y utilizar tecnología avanzada para gestionar las transacciones en efectivo.



Continuamos con éxito la digitalización de nuestros clientes, alcanzando

1 millón

de clientes digitales, apoyados en nuevas soluciones y diseños de servicios, como el de **BAC Sin Límites**, el cual permite a los usuarios clientes activos de BAC utilizar datos móviles libres al navegar por las plataformas digitales **Banca en Línea, Banca Móvil y Sitio Web.**





Dimensión ambiental

Ser un banco Carbono, Residuos y Agua Positivo



Durante 2024, continuamos fortaleciendo nuestro compromiso con el planeta, aplicando rigurosamente nuestro Sistema de Gestión Ambiental (SGA), que nos permite identificar, evaluar y mitigar los efectos de nuestra operación.

Redujimos en un **0,98 %** el consumo total de energía y en un **0,53 %** el uso de combustibles.



Disminuimos un **3,30 %** la cantidad de residuos enviados a relleno sanitario.



Aumentamos en un **26,12 %** la recuperación de materiales reciclables, transformando desechos en recursos con nuevos propósitos.



Avanzamos en la transición energética con la **instalación de paneles solares en 8 nuevas sucursales**, consolidando así nuestro compromiso con la descarbonización y la transición hacia un futuro más sostenible.



Dimos pasos firmes en eficiencia energética, implementando proyectos de optimización en sistemas de climatización, automatización de equipos y modernización tecnológica que, en conjunto, nos **permitieron reducir más de 50 toneladas de CO₂e**.



A través de nuestro robusto Sistema de Gestión Ambiental (SGA) certificado bajo la norma ISO 14001 desde 2010, en 2024, logramos una integración completa de nuestras prácticas hacia la sostenibilidad. Nuestro alcance **se amplió a 7 nuevos emplazamientos**, gracias a lo cual alcanzamos un **92%** de cobertura y la certificación ISO 50001 de Eficiencia Energética.



Dimensión ambiental

Transformar nuestra cartera



Dimos los siguientes pasos importantes para comprender y reducir el impacto ambiental de nuestras carteras.

Avanzamos en la **medición de la huella financiada en Banca Empresas**, así como en las carteras de vehículos e hipotecas.



Implementamos un proceso de **segmentación de clientes según su impacto ambiental**, centrándonos en sectores como la industria del cemento, la agricultura y bienes inmuebles comerciales.



Dimensión ambiental

Ser el banco que impulsa la economía circular y la movilidad sostenible



Ampliamos la Ruta Eléctrica a **37 cargadores** para vehículos eléctricos con la instalación de **5 nuevas estaciones de carga** en sucursales y edificios.



Incluimos en la ruta eléctrica a clientes Pymes quienes se ven beneficiados con la instalación de un cargador en sus negocios sin costo alguno, siendo un atrayente de nuevos negocios y reafirmando nuestro compromiso con las Pymes y la movilidad sostenible en el país.

Fortalecimos nuestro aporte con el impulso de la economía circular, a través de alianzas con emprendimientos nacionales, lo que ha permitido recuperar y transformar residuos valorizables en nuevos productos. Recolectamos **900 kg de tapas plásticas**, en 2024, para crear espacios accesibles en parques nacionales y áreas silvestres pasando de **13 a 31 estructuras recolectoras de tapas plásticas**, con lo cual promovimos la recuperación de materiales y contribuimos con la accesibilidad en nuestras áreas silvestres protegidas.





Dimensión social externa

Masificar la inclusión y educación financiera y digital



En 2024, brindamos educación financiera a más personas, con el objetivo de promover la toma de decisiones informadas y el bienestar económico.

Capacitamos a

76.684

personas clientas y no clientas sobre el **manejo de las finanzas.**



Implementamos el plan piloto **Asesoría Finanzas Positivas**, dirigido a la clientela que requiere orientación financiera personalizada.



Beneficiamos a más de

5000 clientes pymes

mediante capacitaciones, seminarios, talleres y programas desarrollados exclusivamente para este segmento, dándoles herramientas de finanzas, mercadeo, liderazgo, sostenibilidad y digitalización, acercándolas a un mundo más competitivo que beneficie su desarrollo.



En alianza con el Ministerio de Educación Pública, gracias a la materia **Finanzas para Vida Cotidiana** de noveno año, beneficiamos a



33.813 personas

de la población estudiantil.

Adicionalmente, desarrollamos habilidades de emprendimiento en

11.002 estudiantes

de liceos rurales.



Mediante los programas de desarrollo empresarial para clientes Pymes hubo un crecimiento de

más del 20%

en las Pymes que participaron activamente del programa.



Se lanzó la Universidad Pymes, una plataforma gratuita con más de

7.000 cursos

en línea. La clientela pymes que ha utilizado la herramienta creció un **25%** en sus negocios.



Se capacitaron más de

5.000 clientes pymes,

de los cuales **1.600** participaron de un seminario que trajo a los mayores exponentes internacionales con temas relevantes para el crecimiento económico de cada una de ellas.





Dimensión social externa

Hacer banca inclusiva y especialmente equitativa en género



Impulsamos el empoderamiento económico de las mujeres y reforzamos nuestro compromiso con la igualdad.

Realizamos el **I Congreso Mujeres BAC "Desbloqueando Potenciales"**, que benefició a más de

200 mujeres.



2.198 mujeres

recibieron capacitación en educación financiera y empoderamiento en 2024.



Recibimos el reconocimiento **"Insignia por el Cambio: Igualdad de Género"** por parte de AED.



Ganamos el premio **"Negocios Sostenibles: Categoría Social con Énfasis en Cadena de Valor"** por parte de AmCham.



Firmamos la alianza del programa **INA Impulsa** que busca brindar herramientas de capacitación, de la cual ya se han beneficiado más de

200 mujeres.



Gestionamos **10.880 operaciones**

en Vehículos BAC Mujer, por **\$26.7 millones**, y

636 créditos

BAC Mujer Vivienda, por **\$67.8 millones.**



Se implementaron más de **43.000 operaciones** en el programa OLE Mujer, fortaleciendo el empoderamiento económico de las mujeres.



En 2024, nos propusimos reenfocar los recursos SBD en la agroindustria y los sectores prioritarios, donde la cartera de empresas lideradas por mujeres creció un **42%**. Logrando tener más de

6.900 créditos de mujeres

al cierre de año.



Firmamos la alianza Mujer y juventud con el ICAFE, la cual busca empoderar a mujeres del sector, del cual se han visto beneficiadas más de

100 mujeres cafetaleras.





Dimensión social externa

Ser líderes en inversión social estratégica



Como parte de nuestro compromiso de ser líderes en inversión social estratégica, desarrollamos una serie de iniciativas que contribuyen al desarrollo sostenible y progreso social de las comunidades donde servimos.

Como parte del Programa Comunidades BAC, establecimos una **alianza con el Centro Latinoamericano de Innovación y Emprendimiento (CELIEM)**, para el desarrollo de un modelo innovador de acompañamiento y fortalecimiento a las Asociaciones de Desarrollo, que incluye, clínicas empresariales, mentorías y una estrategia de territorialidad.



Desarrollamos el seminario Pymes donde participaron

1400 clientes BAC

provenientes de todas las partes del País.



En el 2024, invertimos

\$175.000

en **4 nuevas comunidades** e inauguramos **2 empresas sociales** en Guanacaste y Pérez Zeledón; a la fecha hemos inaugurado un total de **6 empresas sociales**.



Nuestro **Programa de Voluntariado** movilizó a **1.569** personas colaboradoras, quienes dedicaron un total de

9.965 horas

(51% más horas que en 2023).



Realizamos más de

40 capacitaciones y talleres

en busca de fortalecer la relación con las Pymes, especialmente las de zona rural, reafirmando nuestro compromiso con el desarrollo de todas las zonas del País.



Renovamos el concurso **Yo me uno a la acción**, que benefició a tres ONG con un total de

\$25.000,

para ser invertidos en proyectos de impacto social y ambiental.



Movilizamos más de

\$218.000

recursos económicos en **beneficio de las ONG**, a través de nuestra plataforma yomeuno.com.



Capacitamos a

805 representantes

de ONG para el desarrollo de competencias que impulsen su labor.



Mediante el **mercadito de Ilusiones** beneficiamos a más de

200 clientes BAC

quienes **triplicaron sus ingresos** en fin de semana, este evento es totalmente gratuito para nuestros clientes.





Dimensión social interna

Desarrollar conexiones profundas con nuestra Gente BAC



En 2024, cultivamos vínculos significativos con quienes hacen posible nuestra visión, nuestra Gente BAC.

Lanzamos el **Club Gente BAC** para fortalecer su calidad de vida, el **Club de Líderes BAC** para promover liderazgo positivo y celebramos el **Día SER BAC**, una jornada dedicada a la conexión y colaboración entre equipos.



El **92 %** de nuestra Gente BAC participó en la medición de clima organizacional, con lo que reafirmamos nuestro compromiso con la escucha activa y la mejora continua.



Dimensión social interna

Promover el desarrollo y bienestar integral de nuestra Gente BAC



Invertimos en su crecimiento, reconociendo su talento y ampliando sus oportunidades.

El **100 %** de las personas colaboradoras accedió a espacios de formación a lo largo del año.



Graduamos a la segunda generación de la **Especialización en Liderazgo Femenino**, con 50 colaboradoras formadas, 40 mentoras internas y el apoyo de la organización Voces Vitales Costa Rica.



Capacitamos al equipo de Atracción de Talento Humano en **reclutamiento inclusivo** y actualizamos el **100 %** de los planes de emergencia con enfoque de inclusión.



Recibimos

31 postulaciones

a los premios El Aplauso y premiamos **9 proyectos destacados.**

Mejoramos las **coberturas de nuestra póliza de gastos médicos**, fortaleciendo el respaldo a nuestra gente.



El **90%** de nuestra Gente BAC completó el curso virtual de **Sesgos Inconscientes**, promoviendo entornos laborales libres de discriminación.



Brindamos asesoría financiera personalizada a **94 personas colaboradoras**, logrando que un **53 %** disminuyera su nivel de endeudamiento y un **31%** aumentara su nivel de ahorro.



3.809 personas

colaboradoras completaron el **Termómetro Financiero**, herramienta de autodiagnóstico de la salud financiera, que permite segmentar necesidades, orientar programas y brindar seguimiento personalizado.





Dimensión social interna

Reducir al mínimo posible la pobreza en BAC



Asumimos el compromiso de brindar soluciones de desarrollo y bienestar integral que contribuyan a mejorar la calidad de vida de nuestra Gente BAC.

A través del **Programa Posibilidades BAC**, atendemos a las personas colaboradoras bajo dos enfoques, el preventivo, para aquellas personas en riesgo de entrar en el umbral de pobreza y el reactivo, para quienes se encuentran en pobreza multidimensional. En el 2024, brindamos

1.061 soluciones

de desarrollo y bienestar integral en las dimensiones de educación, vivienda, trabajo, salud, protección social y endeudamiento. Gracias a esto, beneficiamos a más de

200 personas colaboradoras.

De este total, 28 corresponden a atención reactiva y 172 a atención preventiva, en múltiples soluciones.



Gracias al establecimiento de una **alianza estratégica con Oracle**, logramos 6 personas graduadas en el **Programa Junior de Programación** y la apertura de **nuevas becas para el 2025.**





01

Somos
BAC





Liderando el futuro financiero con propósito

En BAC, trabajamos cada día para contribuir con el desarrollo y bienestar de las comunidades donde operamos. Nos enorgullece ser la entidad financiera líder en Centroamérica, con productos y servicios diseñados para facilitar el crecimiento de las personas, empresas y pymes, que aseguran su estabilidad y crecimiento económico.

En la región, operamos bajo el nombre de BAC Holding International Corporation (BHI), constituida conforme a la Ley de Sociedades de Panamá y con sede administrativa en Colombia. BHI se dedica a actividades de inversión en Colombia y Panamá. Además, es accionista de otras entidades bancarias, incluido BAC.

En Costa Rica, operamos bajo la razón social Corporación Tenedora BAC Credomatic S.A., desde nuestra sede central en Plaza Roble, Escazú, Costa Rica. Coordinamos una operación que impacta a más de 5.1 millones de personas en la región, facilitando el acceso a servicios financieros de calidad.

Nuestro compromiso con la sostenibilidad es el eje central de nuestra gestión. A partir de 2021, BAC evolucionó su enfoque estratégico para convertirse en una entidad que no solo ofrece soluciones financieras, sino que genera valor económico, social y ambiental, en línea con su estrategia de sostenibilidad.



BAC inició su historia el 5 de julio de 1952, cuando se fundó en Nicaragua. Desde entonces, hemos crecido hasta convertirnos en el Grupo Financiero líder en toda Centroamérica.



Nuestras empresas: un ecosistema financiero sostenible

Nuestro compromiso con la transparencia nos motiva a compartir los resultados y avances de las entidades que conforman la presencia de BAC en Costa Rica, para reflejar el impacto positivo de nuestra gestión en el desarrollo financiero, ambiental y social del país.

La Corporación Tenedora BAC Credomatic S.A. está conformada por seis subsidiarias que operan de manera coordinada. En conjunto, brindan soluciones financieras que fortalecen el crecimiento de las personas, comunidades y empresas. Cada una de estas entidades desempeñan un papel clave en la construcción de un sistema financiero sólido, accesible y sostenible.

Su inclusión en este reporte refleja nuestra responsabilidad con la rendición de cuentas ante nuestros grupos de interés. Reportar de forma integral el desempeño de BAC en Costa Rica nos permite evidenciar todas las acciones estratégicas que realizamos para contribuir con el bienestar del país.





Nuestra esencia: pasión, integridad y excelencia

Nuestros valores fundamentales **-pasión, integridad y excelencia-** inspiran la cultura organizacional de BAC y orientan nuestra forma de brindar soluciones financieras. En 2024, reforzamos esta filosofía con la iniciativa SER BAC, basada en empatía, autenticidad, flexibilidad y multiplicación de valor.

En la cultura SER BAC, aspiramos a ser



Empáticos

Comprendemos, escuchamos y validamos las emociones del otro, siempre con espíritu de servicio.



Auténticos

Nos mostramos tal cual somos, siendo transparentes, vulnerables y respetando la individualidad del otro.



Flexibles

Nos adaptamos a los cambios con una actitud abierta e innovadora.



Multiplicadores

Aportamos valor al entorno e impulsamos el crecimiento de los demás.

Estos pilares nos permiten generar espacios de trabajo donde cada persona colaboradora puede crecer, contribuir con su talento y ser parte activa de un cambio positivo.

Durante el periodo del reporte, impulsamos iniciativas que refuerzan esta cultura, como el Club de Líderes y el Club Gente BAC; espacios diseñados para movilizar nuestros principios y promover el bienestar de quienes forman parte de nuestra organización. Más que programas internos, son el reflejo de nuestra convicción de que una cultura sólida no solo impacta a quienes la viven, sino que repercute de forma positiva en nuestras familias y comunidades.



Creciendo juntos: presencia y expansión en Costa Rica

Para garantizar el acceso a servicios financieros, contamos con una red de 41 sucursales estratégicamente ubicadas. En 2024, ampliamos nuestra cobertura con nuevas sucursales en Nicoya, Guanacaste y Santa Teresa, Cóbano.

Nuestro centro de operaciones se ubica en Plaza Roble, Escazú, desde donde se coordinan las estrategias que generan impacto en todo el país. Además, contamos con el Centro de Negocios en Liberia, las oficinas operativas en Calle Blancos y edificios de Operaciones en Curridabat.

Durante el periodo del reporte, realizamos también una re-ubicación de espacios administrativos, que implicó el cierre estructural de las oficinas de Mall San Pedro y San José centro.

Para conocer la ubicación exacta de las sucursales y centros de atención, le invitamos a visitar nuestra página web:

 <https://www.baccredomatic.com/es-cr/ubicaciones>

Alajuela

6

Guanacaste

4

Cartago

4

Puntarenas

4

Heredia

5

Limón

2

San José

16

Total de sucursales

41





Nuestra cadena de valor: un círculo de prosperidad que conecta y transforma

En BAC, facilitamos la conexión entre personas, empresas y proveedores, creando un ecosistema de pagos que impulsa la productividad y dinamiza la economía.

Cada transacción realizada dentro de este modelo genera nuevas oportunidades para la sociedad y el sector productivo. Para potenciar este impacto, nuestro modelo de cadena de valor se sustenta en tres pilares esenciales:



Resultados que impulsan crecimiento

El impacto de nuestra cadena de valor se refleja en cifras concretas. En 2024, el pago de planillas a través de las plataformas de BAC creció un 8.3 %, lo que representa el doble del promedio del mercado, el cual se mantuvo en un 4 %.

También, facilitamos más de \$22 000 millones en pagos a proveedores, cifra equivalente al 26 % del Producto Interno Bruto (PIB) de Costa Rica, lo que nos consolida como protagonistas en la productividad empresarial y la dinamización del comercio nacional.

Es nuestro compromiso continuar expandiendo este sistema a través de la innovación en medios de pago y la digitalización de servicios. De esta forma, continuaremos fortaleciendo el acceso a soluciones financieras y generando bienestar económico y social en Costa Rica.

En 2024, más de un tercio de los salarios del sector privado formal se gestionaron a través de nuestras plataformas, con lo que contribuimos al bienestar de miles de familias en Costa Rica.



Soluciones financieras para cada necesidad

Nuestra misión es ofrecer soluciones financieras accesibles, innovadoras y seguras que faciliten la gestión del dinero y potencien el desarrollo económico de las personas y empresas en la región. Nos adaptamos a cada etapa de la vida y a las necesidades de los negocios, a través de un portafolio integral de productos y servicios diseñados para el presente y el futuro.

Para el segmento de personas, contamos con soluciones financieras adaptadas a cada etapa de la vida, desde tarjetas de débito para la niñez y juventud hasta líneas de crédito para la compra de vivienda y planes voluntarios para la pensión.

Las micro, pequeñas y medianas empresas son el motor del desarrollo económico de nuestro país. En BAC, ofrecemos herramientas estratégicas para fortalecer su operación y maximizar su rentabilidad al brindarles soluciones a la medida en materia de pagos, cobranza, financiamiento y ventas digitales, entre otros. Desde el área bursátil, brindamos alternativas de inversión que impulsen su desarrollo financiero, con asesorías personalizadas y productos que se ajusten a sus objetivos.

Esta oferta busca garantizar accesibilidad, innovación y respaldo a personas y empresas, para asegurar soluciones que se adapten a las necesidades del presente y del futuro.

La estrategia digital está centrada en acompañar a nuestros clientes en todas las etapas de la vida, desde su vinculación para satisfacer sus necesidades de servicio financieros integrales, hasta su fidelización de una manera simple y digital.



1.1 millones

de clientes.

SEC: **53.3 k**
Móvil: **800.2 k**
Ambos: **221.9 k**



En el 2024 el

91,13 %

de nuestras transacciones monetarias fueron digitales.

Productos y servicios digitales en números 2024



Realizamos

804.162

ventas en línea.



El 64 %

de nuestra clientela está digitalizada.



Banca de Personas

Ahorro

- Cuenta ahorro
- Ahorromatic
- BAC Objetivo
- Ahorro prima vehículo
- Ahorro prima vivienda

Inversiones

- Certificados a plazo
- Fondos de inversión

Crédito

- Tarjetas de crédito
- Financiamiento de vivienda
- Financiamiento de vehículo
- Crédito personal
- Traslado de saldo revolving
- Bono vivienda
- Back to Back
- Microcréditos
- Compre ahora y pague después
- Bac Te Cubre

Movilidad

- Prendario
- Compass
- Leasing

Cuentas bancarias

- KASH (app para transferencias en tiempo real sin costo)
- Corriente
- Fácil
- BAC Ahorros
- Infantil
- Juvenil
- Planilla
- Preferente
- Total

Compras en comercios

- Tasa Cero y Minicuotas

Comercio electrónico

- E-Commerce y E-Ticket

Recuperaciones

- Alivio financiero
- Arreglo de pago
- Traslado de saldo revolving

Seguros BAC

- Accidentes personales
- Automóviles
- Bolso protegido
- Fraude digital
- Fraude digital jurídico
- Funerario
- Multisaldo protegido
- PRF (pérdida, robo y fraude)
- PPI (plan de protección de ingresos)
- Tranquilidad hospitalaria
- Viajero
- Desempleo
- Gastos médicos
- Incendio
- Saldo deudor
- Vida

BAC Pensiones

- Planes de pensión voluntaria individuales
- Planes de pensión voluntaria colectivos
- Planes de pensión obligatorios (incluyendo plan de beneficios)
- Administración de Fondos de Capitalización Laboral

Banca Empresas

Pagos

- Adelanto de proveedores
- Pago de proveedores
- BAC Direct
- BAC Viáticos
- Garantías
- Host to host
- Planillas
- Transferencias internacionales
- APIS

Cobranza

- P2P
- B2B
- Amex Business Link

Administración

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

Comercio electrónico

- PayBac y Token virtual

Cuentas bancarias

- Corriente
- Inversión
- Coberturas cambiarias
- Planillas
- Regionales

Depósitos Cashless

- RapiBAC
- ATM Full
- Cajas auxiliares
- Virtual Deposit
- Smart Cash

Crédito

- Cartas de crédito
- Empresarial
- Líneas de crédito revolving
- Sistema Banca para el Desarrollo de Segundo Piso
- BAC 360: financiamiento con propósito
- Fideicomiso de primas
- Leasing
- Créditos verdes
- Emisión de Bonos
- Banca de Inversión Regional

Ahorro

- BAC Objetivos Empresariales

Seguros

- Coberturas cambiarias y seguros varios

Tarjetas

- Tarjeta de crédito empresarial

Inversiones

- Certificados a plazo y fondos de inversión
- Cuentas bursátiles

Experiencia y seguridad

- Club de Directores Financieros, Club de Talento Humano, Orion "Comunidad Empresarial de Ciberseguridad" y Programa L



MiPymes BAC

Medios de pago

- Afiliase
- Datáfono
- MiPos
- FullPay (antes FullPOS)
- Punto de venta
- Factura electrónica
- Conectividad

Ventas digitales

- Ventas digitales
- Compra Click
- Pyme Store
- E-Commerce
- Tarjeta Virtual

Herramientas de ventas

- RapiBAC
- Tasa Cero
- Minicuotas
- Compass
- Microcréditos

Productos bancarios - Tarjetas

- Tarjeta de crédito empresarial

Productos bancarios - Asistencias

- Asistencia SOS Pymes
- Asistencia Médica BAC Salud

Productos bancarios - Pagos

- Planillas
- Proveedores

Gestiones

- Pymes y medios de pago
- Servicios bancarios

Sistema Banca para el Desarrollo

- Tarjeta de crédito Banca para el Desarrollo
- Banca para el Desarrollo (SBD)
- Créditos verdes

Financiamiento, capital de trabajo y activos

- Línea revolutiva
- Crédito específico Pymes
- Créditos preaprobados
- Préstamo con garantía líquida (*Back to Back*)
- Leasing
- Garantías de participación y cumplimiento
- Cartas de crédito

Créditos sostenibles con componente de género

- Ole Mujer
- Preaprobado Mujer
- Avales Mujer
- Leasing Mujer

Desarrollo empresarial

- Mercaditos Pymes
- Seminario Pymes
- Desayunos *networking*
- Talleres, charlas y capacitaciones
- Alianzas público-privadas
- BAC Emprende
- BAC Impulsa
- Universidad Pymes

Servicios patrimoniales

Puesto de bolsa

- Gestión individual de portafolio
- Servicio de ejecución con asesoría
- Asesoría de inversión
- Ejecución y transmisión de órdenes
- Custodia de valores
- Recepción automatizada de órdenes
- Suscripciones de contratos de colocación de emisiones

Fondos de inversión

- Impulso C BAC No Diversificado
- Impulso D BAC No Diversificado
- Sin Fronteras BAC No Diversificado
- Millennium BAC No Diversificado
- Posible BAC No Diversificado
- Propósito BAC No Diversificado
- Fondo de Inversión de Capital de Riesgo Senior para Infraestructura en Costa Rica BAC – CAF AM I

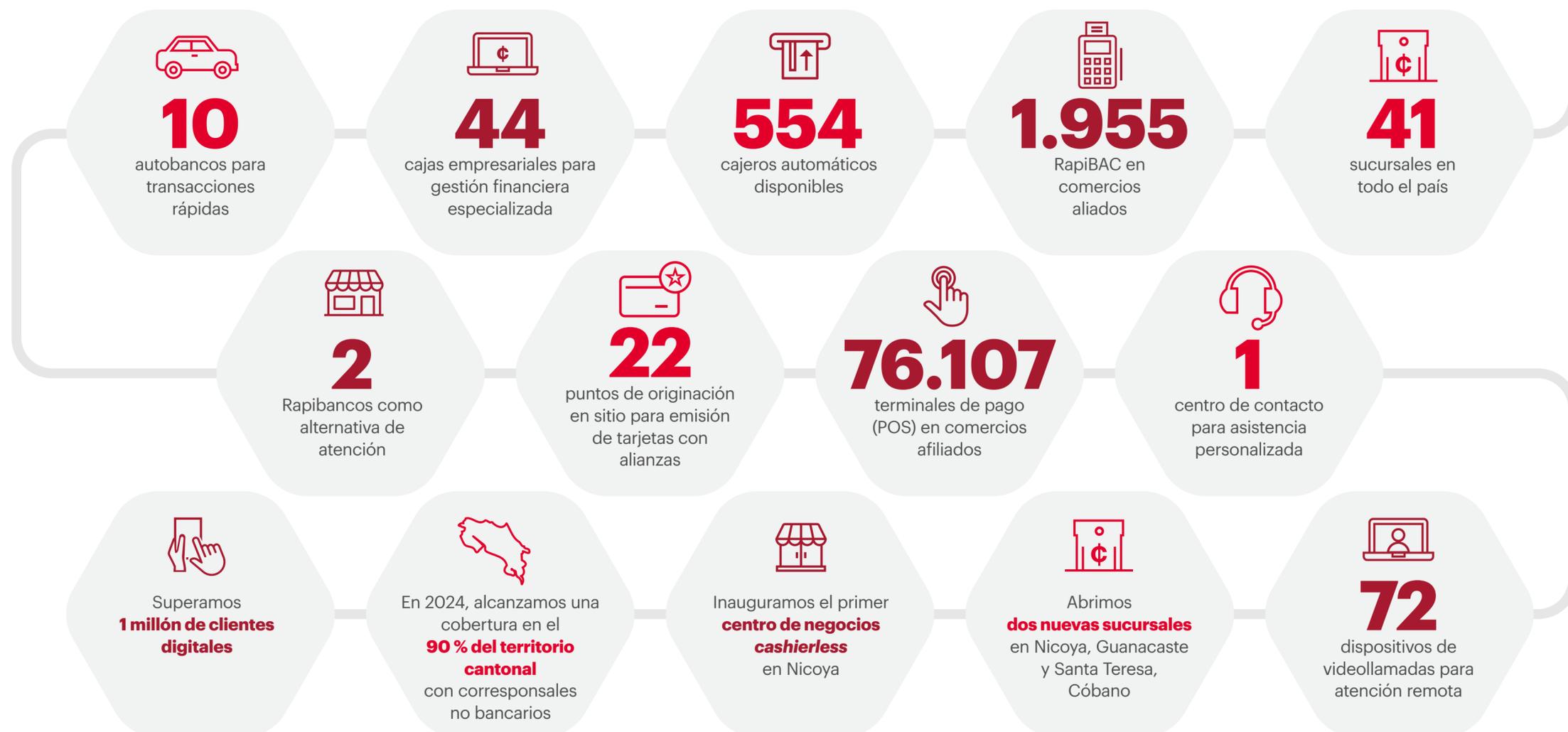


Canales de distribución: facilitando el acceso a soluciones financieras

Fortalecimos nuestra red de canales en 2024

Facilitamos el acceso a soluciones financieras a través de una red de canales que combina atención presencial, opciones digitales y asistencia remota. Esto permite que cada persona elija la alternativa que mejor se adapte a su estilo de vida y necesidades financieras.

- Sucursales transformadas: nuestros puntos de atención ahora son espacios de asesoría y educación financiera, con lo que impulsamos el crecimiento de los negocios y la inclusión financiera en las comunidades.
- Innovación con Centros “Cashierless”: en 2024, inauguramos en Nicoya, Guanacaste, nuestro primer centro de negocios sin cajeros humanos, con tecnología avanzada para gestionar transacciones de efectivo.
- Digitalización y autoservicio: más de un millón de clientes gestionaron sus productos en nuestras plataformas digitales, lo que refleja la creciente adopción de banca en línea y banca móvil.
- Cobertura nacional: nuestra red de corresponsales no bancarios nos permite estar presentes en el 90 % del territorio cantonal, con lo cual facilitamos transacciones sin necesidad de visitar una sucursal.





Alianzas estratégicas para un futuro sostenible

Para construir un futuro más sostenible, trabajamos en conjunto con diferentes organizaciones nacionales e internacionales que impulsan la inclusión financiera, el desarrollo de las comunidades, el cumplimiento de los derechos humanos y el fortalecimiento del sector productivo.

Estamos afiliados a 10 cámaras empresariales y organismos del sector financiero para fomentar la bancarización y competitividad. También hemos adoptado 7 principios y protocolos nacionales e internacionales que nos alinean con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y que guían nuestra aspiración de convertirnos en una organización más inclusiva y solidaria. Entre ellos, se encuentran la Declaración San José, los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres y los Principios de Banca Responsable.

A continuación, se detallan las organizaciones e iniciativas a las que estamos adheridos y el propósito de cada una de ellas.

Organización o iniciativa	Objetivo
Alianza Empresarial para el Desarrollo (AED)	Promover entre las empresas aliadas, modelos de negocio responsables y sostenibles, reduciendo impactos negativos y maximizando impactos positivos en la sociedad, el ambiente y la economía.
Asociación Bancaria Costarricense (ABC)	Continuar impulsando y consolidando una cultura financiera que favorezca la bancarización y que permita a los costarricenses aprovechar las oportunidades financieras del sistema.
Asociación Costarricense de Operadoras de Pensiones (ACOP)	Trabajar en conjunto para fortalecer el Sistema de Pensiones Complementarias en Costa Rica.
Cámara Costarricense Norteamericana de Comercio (AMCHAM)	Mejorar los índices de competitividad de nuestras empresas miembro para que operen, inviertan y generen negocio en mejores condiciones socio-económicas.
Cámara de Bancos e Instituciones Financieras (CBIF)	Contribuir al desarrollo y fortalecimiento del Sistema Financiero Costarricense.
Cámara de Comercio (CCRO)	Velar por la competitividad de nuestros asociados siendo socialmente responsables, por medio de la mejora continua e iniciativas innovadoras.
Cámara de Industrias de Costa Rica (CICR)	Participar del desarrollo sostenible del sector industrial costarricense.
Fundación para la Sostenibilidad y la Equidad (ALIARSE)	Apoyar la Alianza para la Acción Climática y el Programa País Carbono Neutralidad mediante la propuesta de incentivos que aumenten la ambición, participación e impacto del sector empresarial público y privado en la acción climática costarricense.
Declaración San José / Pride Connection	Ayudar a las organizaciones a gestionar la no discriminación en los ambientes laborales por temas de LGBTIQ+.
GBA (Financial Alliance for Women)	Facilitar el acceso a plataformas de intercambio de buenas prácticas, para promover la inclusión de las mujeres en el sistema bancario y económico.

Organización o iniciativa	Objetivo
Pacto Global	Alinear nuestra estrategia con los principios universales en temas de derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y la lucha contra la corrupción. También, tenemos como meta contribuir al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).
Principios de Banca Responsable	Alinearnos a las mejores prácticas internacionales, donde se integren los desafíos sociales y ambientales.
Principios para el Empoderamiento de las Mujeres (WEPs, por sus siglas en inglés)	Generar buenas prácticas empresariales que promuevan la igualdad entre mujeres y hombres en todas las áreas de nuestra gestión.
Protocolo de Conducta Empresarial Responsable (Seguros)	Promover la conducta empresarial responsable, la debida diligencia y el impacto en la cadena de valor de las aseguradoras en Costa Rica y Panamá.
Protocolo Verde para la Banca, promovido por la Cámara de Bancos	Mejorar la calidad de vida de las personas a través de líneas de financiamiento y programas que fomenten el uso sostenible del medioambiente, así como mejorar la oferta de productos y servicios bancarios para promover proyectos que busquen beneficios socioambientales.
Sistema Banca para el Desarrollo (SBD)	Convertirnos en el primer banco Neto Positivo. Para ello, asumimos un rol de catalizadores del desarrollo a partir de alianzas público-privadas que generan prosperidad. De esta manera, creamos más valor económico mediante la reactivación económica y el empleo.
Unión Costarricense de Cámaras y Asociaciones del Sector Empresarial Privado (UCCAEP)	Contribuir al desarrollo socioeconómico del país, por medio del crecimiento del sector productivo privado, la promoción del empresarialismo responsable y la búsqueda de la competitividad país.

Avanzamos hacia una banca más inclusiva al adoptar principios nacionales e internacionales que guían nuestro compromiso en materia de equidad de género, protección del ambiente, derechos humanos e inclusión financiera.



Reafirmando nuestro compromiso con la excelencia

En 2024, fuimos reconocidos con nueve galardones que reflejan nuestro compromiso con la excelencia, la sostenibilidad y la innovación. Uno de los mayores logros del año fue la destacada posición en el Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (Merco), una de las evaluaciones más prestigiosas de Iberoamérica.

En esta edición, obtuvimos seis premios en distintas categorías alcanzando el primer lugar en el ranking de bancos con mejor reputación y el segundo lugar en el de empresas. Nuestra labor en materia de sostenibilidad y comunicación también fue reconocida por Merco.

De igual forma, obtuvimos galardones por parte del Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), la Alianza Empresarial para el Desarrollo (AED) y Cámara Costarricense Norteamericana de Comercio (AMCHAM), que reafirman nuestro esfuerzo permanente en eficiencia energética, la equidad de género y la sostenibilidad.

Con estos logros y alianzas, reafirmamos nuestro compromiso con la sostenibilidad, la transparencia y la innovación, al tiempo que generamos un impacto positivo en nuestras comunidades y el medioambiente.

Reconocimientos otorgados por Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (Merco)



1º lugar
en el ranking de **bancos con mejor reputación**

2º lugar
en la ranking de **empresas con mejor reputación**

1º lugar
en el listado de **bancos con mejor responsabilidad en criterios ESG**

2º lugar
en el listado de **empresas con mejor responsabilidad en criterios ESG**

1º lugar
en la categoría de **atracción y fidelización de talento en empresas**

Mejor equipo
de **comunicación para periodistas**

Reconocimiento Eficiencia Energética concedido por el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE)



Galardón plata
en la categoría de **Grupo Tarifario Comercial mayor a 3000 kWh.**

Premio Negocios Sostenibles otorgado por AmCham



Ganador
Categoría Social con Énfasis en **Cadena de Valor por las acciones realizadas por el Programa Mujeres BAC.**

Reconocimiento Insignia entregado por la Alianza Empresarial para el Desarrollo (AED)



Insignia
en la categoría de **igualdad de género.**

Cada reconocimiento obtenido, nos permite reforzar nuestra imagen y reputación en los distintos grupos de interés.



02

Gobernanza





Un liderazgo sólido guía nuestra gestión

La gobernanza en BAC se fundamenta en la transparencia, la integridad y la responsabilidad corporativa. Nuestro modelo de gestión está diseñado para garantizar la eficiencia en la toma de decisiones, la protección de los intereses de nuestros grupos de interés y la sostenibilidad a largo plazo. A través de un liderazgo estratégico y procesos robustos de supervisión, promovemos un ambiente de confianza y rendición de cuentas que fortalece nuestra posición en el sector financiero.

Estructura de gobernanza y transparencia

El Grupo Financiero BAC cuenta con una estructura de gobernanza diseñada para garantizar la transparencia y la gestión responsable de todas sus operaciones. La Junta Directiva de la Corporación Tenedora BAC Credomatic S.A. es el máximo órgano de gobierno y tiene la responsabilidad de velar por la correcta implementación de las estrategias del Grupo, así como de asegurar que todas las acciones estén alineadas con los principios de ética, integridad y eficiencia. Adicionalmente, cada subsidiaria cuenta con su propia Junta Directiva, la cual supervisa la gestión y garantiza el cumplimiento de los lineamientos corporativos y regulatorios.

Para garantizar una gestión estratégica alineada con nuestros valores, BAC cuenta con Juntas Directivas conformadas por profesionales con experiencia en diversas áreas. A continuación, se detalla su composición en el 2024.

Composición de las Juntas Directivas del Grupo Financiero BAC de Costa Rica

A continuación, se presenta la composición de las Juntas Directivas para 2024:

Corporación Tenedora BAC Credomatic S.A.	Banco BAC San José	Bac San José Pensiones	Bac San José Puesto de Bolsa	Bac San José Sociedad de Fondos De Inversión	Bac Credomatic Corredora de Seguros	Bac San José Leasing
<p>Presidente: Rodolfo Tabash Espinach</p> <p>Vicepresidente: Rolando Laclé Zúñiga</p> <p>Secretario: Daniel Pérez Umaña</p> <p>Tesorero: Federico Odio González</p> <p>Directores propietarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mario Gómez Pacheco - Philippe Garnier Diez 	<p>Presidente: Rodolfo Tabash Espinach</p> <p>Vicepresidente: Ana María Cuellar De Jaramillo</p> <p>Secretario: Daniel Pérez Umaña</p> <p>Tesorero: Guillermo Alonso Guzmán</p> <p>Directores propietarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Álvaro Velásquez Cock - Oscar Rodríguez Ulloa - Philippe Garnier Diez - Rolando Laclé Zúñiga 	<p>Presidente: Federico Odio González</p> <p>Secretario: Daniel Pérez Umaña</p> <p>Tesorero: Ronulfo Jiménez Rodríguez</p> <p>Directores propietarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rolando Carvajal Bravo - Raquel Fernández Porras 	<p>Presidente: Federico Odio González</p> <p>Vicepresidente: Daniel Pérez Umaña</p> <p>Tesorero: Alonso Chaverri Camacho</p> <p>Directores propietarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alejandro Guardia Lachner - Oscar Rodríguez Ulloa - Rolando Laclé Zúñiga 	<p>Presidente: Federico Odio González</p> <p>Vicepresidente: Daniel Pérez Umaña</p> <p>Tesorero: Alonso Chaverri Camacho</p> <p>Directores propietarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alejandro Guardia Lachner - Oscar Rodríguez Ulloa - Rolando Laclé Zúñiga 	<p>Presidente: Rodolfo Tabash Espinach</p> <p>Vicepresidente: Rolando Laclé Zúñiga</p> <p>Secretario: Daniel Pérez Umaña</p> <p>Tesorero: Federico Odio González</p> <p>Directores propietarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mario Gómez Pacheco - Philippe Garnier Diez 	<p>Presidente: Francisco Echandi Gurdíán</p> <p>Vicepresidente: Rodolfo Tabash Espinach</p> <p>Secretario: Daniel Pérez Umaña</p> <p>Tesorero: Federico Odio González</p> <p>Directores propietarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rolando Laclé Zúñiga - Philippe Garnier Diez

*Todas las Juntas Directivas tienen un fiscal encargado de la vigilancia de estas y, para este periodo, el señor Alan Thompson Chacón ejerció el cargo de fiscal.



Otros cargos desempeñados por los integrantes de la Junta Directiva

La transparencia es un pilar esencial en nuestra gestión. Por esta razón, compartimos información sobre otros cargos que desempeñan las personas integrantes de la Junta Directiva de la Corporación Tenedora BAC Credomatic S.A.

Esta práctica permite que los grupos de interés conozcan la trayectoria y experiencia de cada miembro. De igual manera, facilita una visión integral sobre su aporte a la organización y garantiza que su gestión esté alineada con las mejores prácticas de gobierno corporativo.

Divulgar esta información fortalece también la rendición de cuentas y reafirma nuestro compromiso con una gobernanza sólida, basada en la integridad, ética y excelencia.



Rodolfo Tabash Espinach

- CEO BAC Credomatic
- Director de empresas financieras y no financieras domiciliadas en Centroamérica y el Caribe



Rolando Laclé Zúñiga

- Socio Fundador de Consortium Legal
- Director de una empresa de la industria alimentaria
- Director de una empresa en el sector agrícola



Federico Odio González

- Presidente BAC Costa Rica
- Director en una organización gremial de entidades financieras



Daniel Pérez Umaña

- Director y secretario en empresa financiera domiciliada en Panamá
- Director de empresas financieras y no financieras domiciliadas en Centroamérica y el Caribe



Philippe Garnier Diez

- CEO Garnier & Garnier
- Director de una empresa costarricense de capital abierto
- Director de una empresa de Zona Franca



Mario Gómez Pacheco

- Socio Fundador del Bufete Gómez & Galindo Abogados
- Asesor legal en la Asociación Bancaria Costarricense

Conocer la trayectoria y los roles adicionales de nuestros directivos permite entender el valor que aportan a BAC y cómo su experiencia contribuye a la toma de decisiones estratégicas. Por ello, su selección sigue criterios rigurosos que aseguran su idoneidad y compromiso con la excelencia.



Una elección basada en la integridad y excelencia

El proceso de selección de quienes integran la Junta Directiva sigue criterios rigurosos que aseguran su idoneidad y excelencia. Esta política garantiza que las personas designadas cuenten con las competencias necesarias para liderar la organización de manera efectiva y transparente.

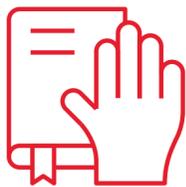
El nombramiento de los miembros de la Junta Directiva se realiza cada cinco años y está basado en una evaluación detallada de aspectos como los siguientes:



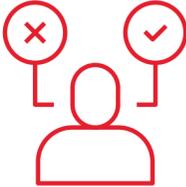

Experiencia en el sector financiero y empresarial



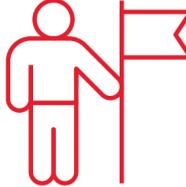

Formación académica y certificaciones relevantes




Honestidad, integridad y valores éticos




Independencia en la toma de decisiones




Capacidad de liderazgo y gestión de riesgos.

Adicionalmente, la evaluación de idoneidad de la Junta Directiva se efectúa previo al nombramiento y se aplica también cada dos años a quienes ya ocupan estos cargos. La Gerencia Corporativa de Cumplimiento lidera este análisis y presenta los resultados al Comité de Nominaciones, el cual define nuevas designaciones o ajustes en la estructura de gobierno corporativo.

En cuanto a la compensación, BAC cuenta con una Política de Remuneraciones alineada con principios de transparencia. Según el Código de Gobierno Corporativo del Grupo Financiero, solo los directores que no formen parte de la administración de BAC y sus subsidiarias reciben el pago de dietas. Además, la compensación de la Junta Directiva se encuentra fuera del alcance de la Gerencia de

Compensación, con lo que garantizamos que el proceso mantiene estricta conformidad con los lineamientos corporativos establecidos.

Para conformar la Junta Directiva se realiza un proceso estructurado y riguroso, en el que se garantiza que las personas electas cumplen con elementos de idoneidad, independencia y capacidad para ejercer sus funciones con excelencia.



Evaluación del desempeño

Cada año, llevamos a cabo una evaluación integral de desempeño de los órganos de gobierno corporativo para asegurar una gestión alineada con los más altos estándares de eficiencia y transparencia.

Con la entrada en vigencia del Acuerdo CONASSIF 15-22 “Reglamento sobre Idoneidad y Desempeño de los Miembros del Órgano de Dirección y de la Alta Gerencia de las Entidades y Empresas Supervisadas”, implementamos una nueva metodología de evaluación basada en las mejores prácticas internacionales.

Esta evaluación permite medir la efectividad de la Junta Directiva y la Alta Gerencia, garantizando que sus acciones contribuyan al cumplimiento de los objetivos estratégicos y al sólido desempeño del Grupo Financiero.

En 2024, realizamos las siguientes buenas prácticas para continuar fortaleciendo la evaluación de nuestro gobierno corporativo:



Continuamos la implementación de los **requerimientos normativos de Supervisión Consolidada.**

Completamos la **primera evaluación de idoneidad y la evaluación de desempeño para miembros de órganos de gobierno corporativo**, conforme con lo establecido en el Acuerdo CONASSIF 15-22 “Reglamento sobre Idoneidad y Desempeño de los Miembros del Órgano de Dirección y de la Alta Gerencia de las Entidades y Empresas Supervisadas”.

La Junta Directiva continuó impulsando la **estrategia de sostenibilidad del Grupo Financiero.**

La evaluación del desempeño no solo aplica a la Junta Directiva, sino también a la Alta Gerencia, cuyo liderazgo es clave para la ejecución de la estrategia de BAC. Su gestión asegura que cada decisión contribuya al crecimiento sostenible del grupo financiero.



En la evaluación de desempeño de la Junta Directiva y la Alta Gerencia ejecutada en el periodo 2024, no se presentaron brechas regulatorias ni hallazgos necesarios de notificar.



El rol de la Alta Gerencia en el crecimiento de BAC

La Alta Gerencia desempeña un papel clave en la toma de decisiones estratégicas, pues asegura que cada iniciativa contribuya a la eficiencia operativa y a la generación de valor en el mercado financiero.

- Está integrada por el Presidente Ejecutivo y las ocho vicepresidencias del Grupo Financiero BAC, junto con las gerencias de sus principales
- Supervisa y alinea las operaciones con la estrategia de Sostenibilidad, con lo que consolida un modelo de negocio más sostenible. subsidiarias.
- Garantiza la precisión y transparencia de la información financiera, mediante sólidos sistemas de control interno.

La Alta Gerencia está integrada por las vicepresidencias del Grupo Financiero que incluyen las siguientes:

Grupo Financiero BAC Costa Rica



Federico Odio González

Presidencia Ejecutiva



Laura Moreno Ramírez

Vicepresidencia de Relaciones Corporativas, Sostenibilidad y Mercadeo



Esteban Bonilla Méndez

Vicepresidencia de Tesorería



Rebeca Vargas González

Vicepresidencia de Talento y Cultura



Francisco Echandi Gurdían

Vicepresidencia de Gobierno y Cumplimiento



María Emilia Tiscornia Dufaur

Vicepresidencia Experiencia al Cliente y Canales de Servicio



Carlos José Sáenz Almendaris

Vicepresidencia de Estrategia, Operaciones y Tecnología



Lorena Arce Quirós

Vicepresidencia de Empresas y Patrimonial



Mayid Antonio Sauma Ruiz

Vicepresidencia Personas, MiPYMES y Medios de Pago

BAC San José Pensiones Operadora de Pensiones Complementarias



Ana María Brenes García

Gerente General

BAC San José Puesto de Bolsa S.A



Jennifer Campos Ulate

Gerente General

BAC San José Sociedad de Fondos de Inversión S.A.



Armando López Chasí

Gerente General

BAC Credomatic Corredora de Seguros S.A.



Marilyn Benavides Rojas

Gerente General



Comités de Gobierno Corporativo fortalecen la toma de decisiones estratégicas

Nuestra Junta Directiva establece comités de gobierno corporativo para fortalecer la toma de decisiones y garantizar una gestión eficiente. Cada órgano opera bajo un reglamento propio que define su composición, funciones, procedimientos y rendición de cuentas.

En la actualidad, existen 13 comités de gobierno corporativo enfocados en áreas estratégicas, como la administración de activos y pasivos, los riesgos operativos, la tecnología de la información, las remuneraciones y nominaciones, así como los riesgos vinculados con las diferentes subsidiarias, entre otros.





Gobernanza y cumplimiento

Anticorrupción

En BAC, mantenemos una política de cero tolerancia frente a la corrupción, que se refleja en cada proceso que desarrollamos.

Nuestra Política Anticorrupción y Antisoborno nos permite identificar, prevenir y responder de manera oportuna ante potenciales amenazas. Esta política contempla riesgos como los siguientes:

- Establecer relaciones con terceros mediante actos corruptos.
- Adquirir bienes o servicios por actos de corrupción.
- Pagar dineros no correspondidos mediante actos de corrupción.
- Realizar transacciones por fuera de las condiciones de mercado por actos de corrupción.
- Prometer beneficios económicos o dádivas por contrataciones.
- Falsificación de información.
- Disfrazar donaciones o patrocinios por actos de corrupción.
- Formalizar gastos no autorizados.

En 2024, actualizamos nuestra Política Anticorrupción y Antisoborno, ampliando los límites de aprobación para patrocinios y donaciones e incorporando nuevos niveles de revisión.





Promovemos una cultura basada en la transparencia, la ética y la integridad, por lo que hemos desarrollado mecanismos para prevenir, detectar y mitigar cualquier práctica indebida en nuestras operaciones.

Estos mecanismos están diseñados en apego a la normativa nacional y a estándares internacionales, para garantizar que adoptamos las mejores prácticas en la lucha contra la corrupción. Así, fortalecemos nuestro gobierno corporativo y reforzamos la confianza por parte de los grupos de interés.

En BAC, aplicamos seis principios esenciales para garantizar que nuestras relaciones comerciales sean justas y responsables, con los cuales mitigamos cualquier práctica que pueda comprometer la honestidad de la gestión empresarial. Su alcance se extiende a la Junta Directiva, la Alta Gerencia, la Gente BAC y terceros con los que interactuamos, como proveedores y clientes.

Estos principios incluyen lo siguiente:



Línea Ética para denuncias anónimas:

la Línea Ética puede ser utilizada por la Gente BAC o terceros para reportar cualquier conducta sospechosa relacionada con corrupción o prácticas no éticas. La investigación es confidencial y sin represalias.



Regulación en la aceptación de regalos e invitaciones:

cualquier obsequio o invitación por parte de proveedores debe ser razonable y responder a un propósito legítimo, sin influir en la toma de decisiones.



Declaración oportuna de conflictos de interés:

debemos identificar y comunicar cualquier situación que pueda afectar la objetividad en la toma de decisiones.



Control en donaciones y patrocinios:

contamos con procesos estrictos para garantizar que se otorguen con transparencia y en cumplimiento con la legalidad.



Honestidad y transparencia en las relaciones comerciales:

cualquier forma de soborno, incluidos los pagos de facilitación, está estrictamente prohibida.



Prohibición de contribuciones políticas:

está prohibida cualquier tipo de contribución política en nombre de la entidad. Los recursos de BAC deben utilizarse de manera ética y conforme a la legislación vigente.

Cada unidad de negocio tiene directrices sobre cómo establecer relaciones y manejar información sobre la competencia, así como la participación en asociaciones comerciales, colegios profesionales y organizaciones que se especializan en la certificación de productos y en el control de calidad.



Medidas de prevención para una gestión transparente

Contamos con mecanismos de control diseñados para supervisar y gestionar el riesgo de corrupción. De este modo, garantizamos que las acciones de BAC estén respaldadas por criterios éticos y legales.

Entre estas medidas, se incluye el cumplimiento de requisitos para suscribir contratos u órdenes de servicio con proveedores y la evaluación de posibles riesgos de soborno en alianzas estratégicas, fusiones y adquisiciones.

Se establece también la prohibición de realizar aportes públicos o políticos en nombre de BAC, así como aceptar o entregar pagos, bienes o beneficios que comprometan la objetividad de las relaciones comerciales. Tampoco se permiten las donaciones o patrocinios a personas funcionarias públicas que pretendan generar una ventaja inapropiada para BAC.

Para prevenir y detectar riesgos, hemos implementado una estructura interna donde cada instancia desempeña un rol específico en el proceso de supervisión:

- **Junta Directiva:** aprueba políticas, procedimientos y recursos.
- **Jefaturas:** fungen como canales de denuncia.
- **Líder ABAC, líder ABAC suplente y especialista de cumplimiento:** se desempeñan como canales de denuncia y también mecanismos de control.
- **Ombudsperson:** equipo de personas capacitadas para atender consultas de manera confidencial y resolver conflictos de forma justa y equitativa.
- **Auditoría interna:** realiza procedimientos de auditoría y también es canal de denuncia.

Además, desarrollamos evaluaciones de riesgo por corrupción para identificar áreas sensibles dentro de nuestras operaciones, como las transacciones financieras, procesos contables, relaciones con proveedores y terceros, así como la gestión de donaciones y patrocinios. Estas acciones nos permiten adelantarnos a los riesgos y asegurar que cada proceso cumpla con los más altos estándares de integridad y cumplimiento normativo.

En total, damos seguimiento a 32 mecanismos de control para mitigar actos de soborno y corrupción en 176 procesos de la organización, a lo largo de dos evaluaciones semestrales.

Como parte de nuestro compromiso, comunicamos de forma clara y accesible nuestras políticas y procedimientos anticorrupción a todos los públicos con los que nos relacionamos:

- A la alta dirección y órganos de gobierno, mediante repositorios informativos y capacitaciones especializadas.
- A nuestra Gente BAC, a través de cursos virtuales, boletines, correos institucionales y plataformas internas.
- A socios de negocio y proveedores, quienes firman cláusulas contractuales y un adendum informativo de compromiso con nuestras políticas.

Logros en la prevención de la corrupción en 2024





Construimos confianza desde la transparencia

La integridad y la ética guían las acciones que realizamos en BAC. Son el punto de partida para construir relaciones de respeto y confianza con los grupos de interés.

Contamos con un Código de Integridad y Ética, que define los principios y valores que debe seguir la Gente BAC. Durante 2024, este documento se mantuvo vigente sin modificaciones, lo que reafirma su solidez como base de nuestra cultura ética.

En BAC, fomentamos una cultura de transparencia que protege y respalda a quienes reportan posibles irregularidades. Para ello, ofrecemos canales confidenciales, accesibles y confiables como la Línea Ética, el *ombudsperson* (figura designada de forma objetiva y con alta credibilidad, que actúa como mediadora en la resolución de conflictos), y distintas vías internas (líderes, especialistas en cumplimiento, auditoría, recursos humanos y asesoría legal). Estos mecanismos aseguran una atención oportuna a cada reporte, lo que promueve un entorno de respeto y confianza mutua.

Durante el 2024, no se evidenciaron incumplimientos al Código de Integridad y Ética ni a sus políticas asociadas. Este resultado refleja el compromiso colectivo de la Gente BAC por actuar con transparencia y respeto.



La transparencia y ética orientan nuestro actuar

A lo largo de 2024, fortalecimos nuestro compromiso con la ética mediante acciones concretas que nos permiten mantener relaciones sólidas con nuestras partes interesadas. Algunas de las iniciativas más relevantes fueron las siguientes:

Capacitaciones en ética y transparencia

+5.000

personas colaboradoras completaron el curso virtual sobre Integridad y Ética.

El 100 %

de las personas colaboradoras activas aprobaron satisfactoriamente la capacitación.

Comunicación clara y oportuna

- Implementamos una política de comunicación que **asegura el acceso oportuno a información relevante**.
- Emitimos **15 comunicados** institucionales enviados sobre canales de denuncia, recordatorios sobre nuestras políticas internas y mensajes del equipo de *ombudsperson*.

Actualización constante del sitio web

3,7

millones

de visitas (+30 % respecto a 2023)

893.000

personas usuarias (+25 %)

Establecimos un proceso de actualización permanente basado en criterios de vigencia, experiencia de usuario y accesibilidad, con la participación activa de las áreas de negocio. Esta iniciativa permite mantener contenido relevante y confiable, al tiempo que fortalece la transparencia y la credibilidad institucional.

56 %

de tasa de interacción (+7 %)

2:27

minutos (+5 segundos)

Tiempo promedio de navegación

Mayor visibilidad del Summary Box

- Fortalecimos **la versión 2.0 del Summary Box** de tarjetas de crédito, personalizando la información según cada plan de lealtad.
- La herramienta **está disponible** en banca en línea, banca móvil y en el correo de bienvenida para personas usuarias.
- Se identificó como principal desafío que **no todos los emisores estaban cargados en los canales digitales**, por lo que en 2024 se definió un plan de trabajo para asegurar que todas las personas usuarias, sin importar la marca de su tarjeta, accedan a esta herramienta.

De cara a 2025, continuaremos fortaleciendo nuestra cultura de ética y transparencia como uno de los principales compromisos del Grupo Financiero BAC.

Cumplimos con el marco normativo que nos rige

Nuestra gestión en cumplimiento legal y normativo está liderada por la Unidad o Función de Cumplimiento de la Gerencia Corporativa de Cumplimiento.

Contamos con una Política y un Manual Operativo de Cumplimiento Normativo que definen roles, responsabilidades y metodologías claras para una gestión efectiva.

En 2024, no se registraron eventos significativos de incumplimiento normativo, por lo que no se aplicaron multas ni sanciones por parte de los entes supervisores.[VQ1] [MC2]



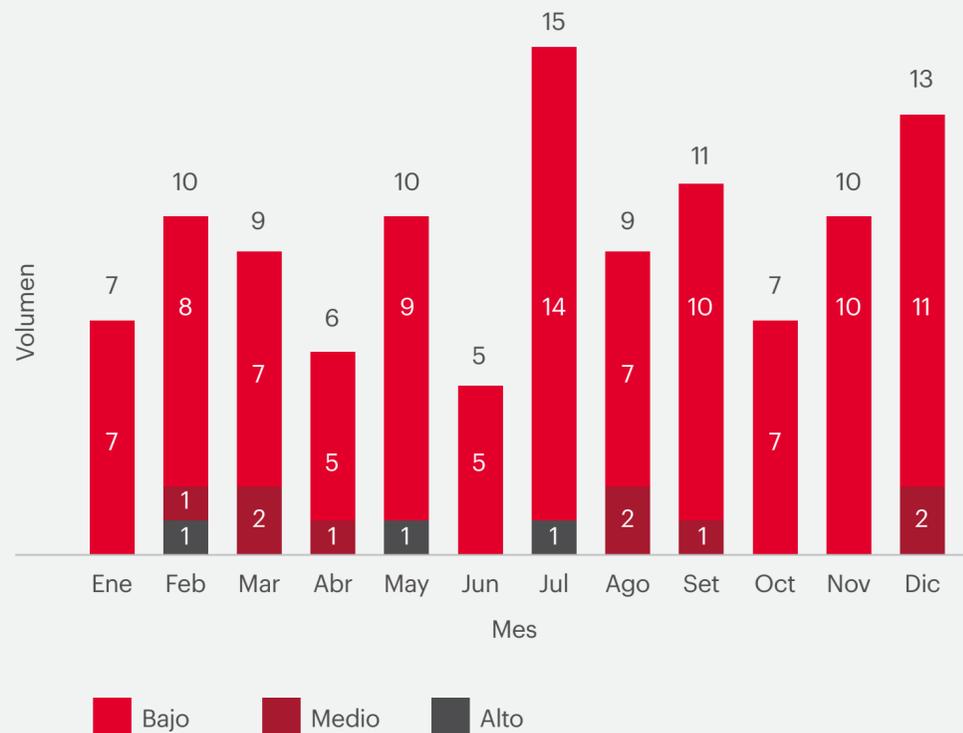
Atención a cambios regulatorios

En BAC, contamos con un proceso estructurado para dar seguimiento a los cambios en el entorno regulatorio. Su propósito es identificar, registrar e implementar ajustes derivados de nuevas normativas, reformas, derogaciones o proyectos de ley que impacten el marco legal aplicable al Grupo Financiero y sus subsidiarias.

Por su naturaleza, esta gestión permite anticipar riesgos emergentes producto de los cambios en el contexto normativo que se aplica a la organización.

En el 2024, dimos seguimiento a 112 modificaciones regulatorias clasificadas por nivel de riesgo como se muestra en el siguiente gráfico.

Grupo Financiero BAC Cambios Regulatorios 2024



A continuación, se detallan los cambios regulatorios más relevantes:

Cambio Regulatorio	Resumen
CCR-01144 Reglamento de la Ley del Impuesto sobre la Renta N.º 7092 del 21 de abril de 1988 y sus Reformas	Reforman los Artículos 23 y 30 del Reglamento de la Ley del Impuesto sobre la Renta
CCR-01181 CODIGO DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS TRIBUTARIOS	Reforma el Artículo 106 Quater del Código de Normas y Procedimientos Tributarios, en cuanto al procedimiento para requerir información financiera para el intercambio de información con otras jurisdicciones, en virtud de un convenio internacional.
CCR-01263 Acuerdo CONASSIF 5-24 Reglamento General de Gobierno y Gestión de la Tecnología de la Información	Modifica integralmente el Reglamento General de Gestión de la Tecnología de Información, Acuerdo Conassif 5-17, de conformidad con el texto que se incluye a continuación: "Acuerdo CONASSIF 5-24 Reglamento General de Gobierno y Gestión de la Tecnología de la Información".
CCR-01129 Manual de Información de Regímenes de Capitalización Individual y Anexos	Comunica que se han realizado modificaciones en los Anexos del Manual de Información del Régimen de Capitalización Individual derivadas del proceso de implementación de los fondos generacionales.
CCR-01130 Acuerdo SP-A-268-2024 Lineamientos Operativos para Implementar Esquema de Fondos Generacionales	Comunica a las entidades supervisadas los lineamientos operativos, disposiciones contables y ajustes al suministro de información a fin de implementar la administración del Régimen Obligatorio de Pensiones bajo el esquema de fondos generacionales.
CCR-01132 Acuerdo SP-A-267-2024 Lineamientos Generales para las Inversiones en el Proceso de Implementación de Fondos Generacionales	Comunica a las entidades supervisadas los lineamientos generales para las inversiones en el proceso de implementación de fondos generacionales, para que la tasa de reemplazo objetivo de cada uno de los fondos generacionales del Régimen Obligatorio de Pensiones Complementarias sea determinada en forma homogénea por parte de las operadoras de pensiones.
CCR-01164 Acuerdo SP-A-243-2021 Disposiciones sobre el Envío de Estados de Cuenta y su Contenido Mínimo	Realiza varias modificaciones a los acuerdos SP-A-243-2021, SP-A-223-2020 y SP-A-139-2010
CCR-01274 CRI-SGF-2377-2024 Lineamientos Generales del Reglamento General de Gobierno y Gestión de la Tecnología de Información, Acuerdo CONASSIF 5-24	Modificación Integral de los Lineamientos Generales del Reglamento General de Gobierno y Gestión de la Tecnología de Información, Acuerdo CONASSIF 5-24.



Protección y privacidad de datos

En BAC, hemos diseñado una estrategia de seguridad que incorpora políticas, responsabilidades y compromisos para proteger los datos personales de nuestra clientela, la Gente BAC, así como de las personas y empresas proveedoras. Estas medidas también resguardan la información suministrada al gestionar productos, servicios o relaciones comerciales.

Además, contamos con procedimientos especializados para la gestión de incidentes de ciberseguridad, lo que garantiza una respuesta ágil y efectiva ante cualquier posible amenaza. Estas prácticas se fortalecen con capacitaciones permanentes dirigidas a la Gente BAC, para asegurar un manejo adecuado y responsable de los datos.



Nuestra gestión de la protección y privacidad de datos en 2024

 <p>100 % de la Gente BAC recibió información sobre protección de datos y privacidad.</p>	 <p>99.8 % de la Gente BAC fue sensibilizada sobre el contenido de la política de seguridad de la información.</p>
 <p>98 % de la Gente BAC fue sensibilizada sobre mejores prácticas sobre la privacidad de los datos.</p>	 <p>100 % de la Gente BAC participó en las campañas de sensibilización de phishing.</p>

La seguridad de la información es un compromiso que asumimos con determinación. A través de estrategias integrales, tres líneas de defensa y una cultura de protección, garantizamos la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos, con lo que generamos confianza en cada interacción.



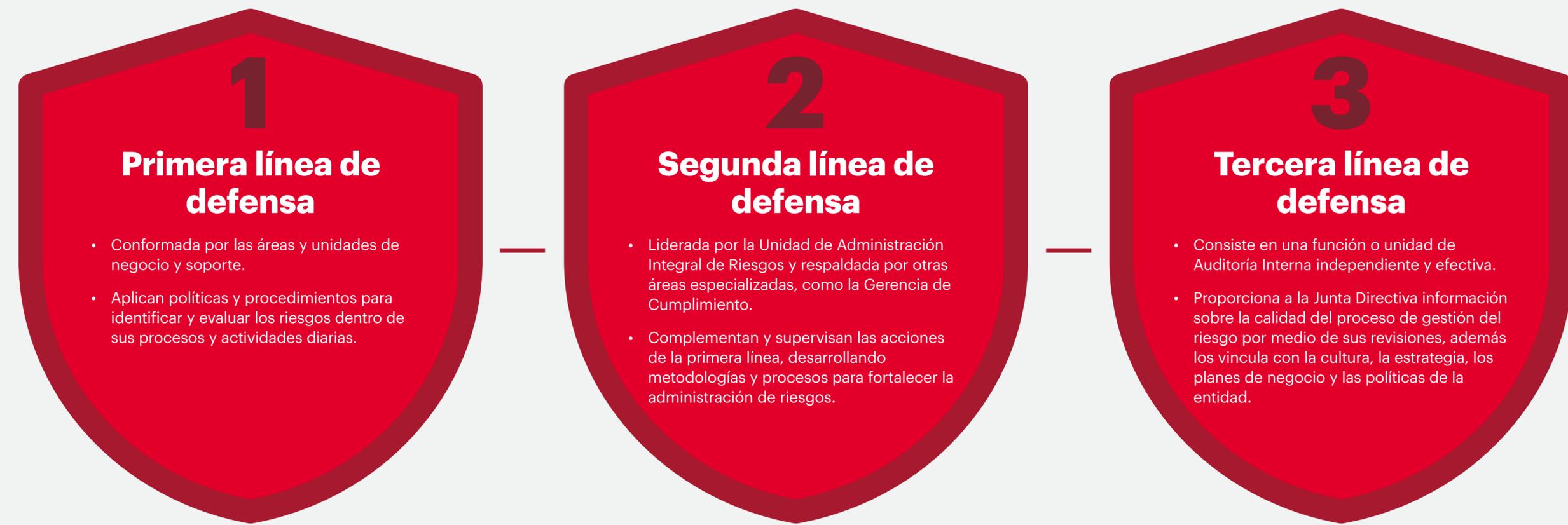
Gestión de riesgos organizacionales

La gestión integral de riesgos es un pilar fundamental en nuestro modelo de negocio, al contribuir con la estabilidad, el crecimiento y la continuidad operativa. Por esta razón, disponemos de un proceso de gestión integral de riesgos para anticiparnos a eventos que puedan impactar la operación.

Realizamos iniciativas permanentes para identificar, medir, evaluar, monitorear, comunicar y mitigar los distintos desafíos a los que nos enfrentamos, siempre velando por el uso prudente de los recursos propios y administrados.

Modelo de las tres líneas de defensa

Disponemos de una estructura organizada que nos permite distribuir responsabilidades de manera clara y efectiva.



La información obtenida a través de las tres líneas de defensa es presentada a la Alta Gerencia, los Comités de Gobierno Corporativo y la Junta Directiva, lo que nos permite contar con una supervisión efectiva y una toma de decisiones informada.



Riesgos organizacionales

Con la identificación de estos riesgos, BAC ha desarrollado un modelo integral de gestión del riesgo empresarial (ERM) que permite anticipar, mitigar y responder a situaciones que pueden afectar a la organización.



Riesgos emergentes

Nuevos o no identificados previamente por BAC, o bien riesgos conocidos que evolucionan de manera inesperada y pueden afectar la organización, el sector y la economía.



Riesgo de Grupo Financiero

Posibles pérdidas económicas por el traslado no esperado de riesgos debido a la interdependencia entre la entidad y el resto de empresas integrantes del grupo financiero.



Riesgo de reputación

Posibles pérdidas económicas derivadas de afectaciones a la imagen de BAC debido a eventos adversos que atañen a terceros.



Riesgo de LA/FT/FPADM

Posible pérdida o daño derivado del uso de BAC en actividades como lavado de activos, financiamiento del terrorismo o financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva.



Riesgo estratégico

Posible inhabilidad para implementar el plan de negocios debido a decisiones deficientes, asignación inadecuada de recursos o falta de adaptación a cambios en el entorno empresarial.



Riesgo ambiental

Pérdidas derivadas de actividades que impacten negativamente el ambiente o eventos relacionados con el cambio climático.



Riesgo social

Pérdidas ocasionadas por decisiones que afecten negativamente el entorno humano y socioeconómico en el que operamos.



Riesgo de gobernanza

Deficiencias en la estructura de gobierno, toma de decisiones y gestión de la entidad, lo que puede ocasionar pérdidas, daño reputacional o inestabilidad organizacional.



Riesgos organizacionales



Riesgo de crédito

Probabilidad de que un deudor, emisor o una contraparte no pueda atender las obligaciones pactadas con sus acreedores, según los términos previamente acordados.



Riesgo de mercado (precio)

Posibilidad de sufrir pérdidas en posiciones dentro y fuera de balance como consecuencia de fluctuaciones adversas en los precios de mercado de los activos.



Riesgo de tipo de cambio

Posibilidad de que ocurra una pérdida económica debido a variaciones adversas en el tipo de cambio.



Riesgo de tasas de interés

Posibilidad de que se produzcan cambios adversos en las condiciones financieras de una entidad ante fluctuaciones en la tasa de interés dentro del libro bancario (cartera de inversión), generando efectos negativos en el margen financiero y el valor económico de la entidad.



Riesgo de liquidez

Posibilidad de una pérdida económica debido a la escasez de fondos que impediría cumplir las obligaciones en los términos pactados.



Riesgo operativo

Probabilidad de sufrir pérdidas económicas debido a la inadecuación o a fallos de los procesos, el personal y los sistemas internos o bien a causa de acontecimientos externos.



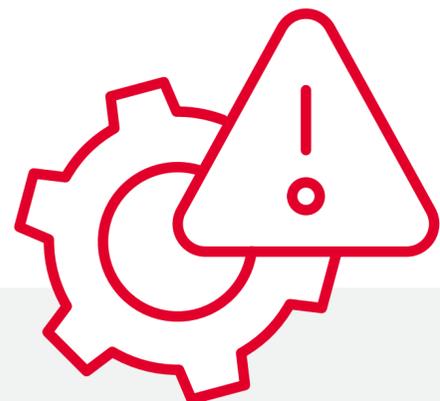
Riesgo de tecnología de información

Posibilidad de pérdidas económicas derivadas de un evento relacionado con el acceso o uso de la tecnología, que afecta el desarrollo de los procesos del negocio y la gestión de riesgos de la entidad, al atentar contra la confidencialidad, integridad, disponibilidad, eficiencia, confiabilidad y oportunidad de la información.



Riesgo de cumplimiento regulatorio

Posibilidad de pérdidas económicas debido a la inobservancia o aplicación incorrecta o inoportuna de disposiciones legales o normativas, instrucciones emanadas de los organismos de control o sentencias o resoluciones jurisdiccionales o administrativas adversas.



Gestión del riesgo empresarial

Nuestro modelo de gestión del riesgo empresarial (ERM, por sus siglas en inglés) garantiza la estabilidad y el crecimiento sostenible de BAC, al identificar y mitigar situaciones que pueden impactar distintas áreas de la organización.

En el ámbito ambiental, evaluamos riesgos en nuestra cartera de crédito y portafolio de inversiones. En 2024, por ejemplo, iniciamos un diagnóstico para la implementación de pruebas de estrés de cambio climático en la cartera empresarial.

En temas de gobierno corporativo, aplicamos estándares para garantizar prácticas empresariales responsables, que incluyen las siguientes:

- Gestión de conflictos de interés
- Transparencia en la divulgación de información
- Sistema de remuneraciones y comunicación con partes interesadas
- Idoneidad y evaluación de órganos de gobierno
- Sanciones por incumplimientos y cumplimiento normativo

En el ámbito social, analizamos riesgos en la cartera de crédito y en el portafolio de inversiones, para asegurar la identificación de situaciones que pueden ocasionar daños a la sociedad.

Mejora continua en nuestro sistema de gestión de riesgos

Durante 2024, ejecutamos mejoras en los procesos y herramientas utilizadas en la gestión de riesgos, con lo cual optimizamos nuestra capacidad de identificación, respuesta y mitigación ante distintos escenarios.

Fortalecimiento de riesgos financieros:

- Automatizamos la generación de indicadores clave en materia de crédito, mercado y liquidez.
- Robustecimos el proceso de pruebas de estrés crediticio regulatorio (BUST), con lo que garantizamos mayor precisión y eficiencia en su aplicación.

Optimización de riesgos no financieros:

- Implementamos mejoras en la optimización de controles de productos de crédito como leasing, hipotecario, corporativo y pymes, para incrementar su eficiencia y efectividad.
- Realizamos un análisis detallado para identificar proveedores críticos en seguridad de la información, priorizando su gestión según nivel de impacto.

Gestión de riesgos de terceros:

- Implementamos un marco de atención a las nuevas disposiciones de fondos generacionales.
- Mejoramos el seguimiento de posiciones en mercados internacionales de BAC Operadora de Pensiones, integrando su visualización en tableros de gestión de riesgos.





Sensibilización de la Gente BAC en gestión de riesgos

Durante el 2024, implementamos una serie de capacitaciones en materia de gestión de riesgos dirigidas a las personas colaboradoras. Cada una contó con la siguiente participación:

Nombre de la capacitación	Cantidad de participantes
Curso anual sobre riesgo operativo	5.184
Curso anual sobre continuidad del negocio	4.733
Capacitaciones específicas sobre etapas del ciclo de riesgo operativo	260
Curso anual sobre seguridad de la información	4.883
Curso anual sobre privacidad de la información	5.233
Capacitaciones sobre seguridad de la información	1.953
Curso anual sobre integridad y ética	5.158
Curso de ABAC (política corporativa de anticorrupción)	5.157
Curso anual sobre la gestión del riesgo de lavado de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva	5.202

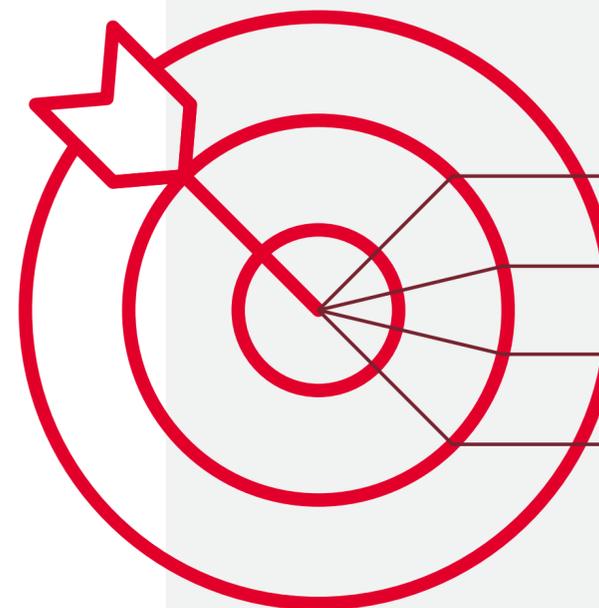
En 2024, reforzamos nuestra cultura de prevención con la campaña interna 'En nuestras manos', sensibilizando a más de 1.400 personas colaboradoras. Además, realizamos boletines recurrentes para concientizar a la Gente BAC en temas de gestión de riesgos.

Avances estratégicos en la gestión de riesgos

A lo largo de 2024, incorporamos nuevas iniciativas estratégicas que nos permitieron anticiparnos a posibles escenarios de incertidumbre y fortalecer nuestra capacidad de respuesta frente a eventuales desafíos.

Principales logros:

- Diseño del Plan de Recuperación Financiera (PRF), que integra medidas para prevenir o mitigar situaciones de estrés financiero.
- Aprobación del Mapa de Líneas de Negocios Significativas y Perfil de Riesgos Corporativos, alineado con el Marco de Supervisión Consolidada MSBR-C de SUGEF.
- Inicio del proyecto para aplicar metodologías internas en el cálculo de estimaciones crediticias conforme al Acuerdo CONASSIF 14-21, con una duración de dos años.



Metas 2025 para fortalecer la gestión de riesgos:

- Automatizar herramientas de gestión para optimizar eficiencia y reducir errores.
- Diseñar un marco de gobernanza para la gestión del riesgo modelo.
- Apoyar en el análisis de estrés de cambio climático en la cartera empresarial.
- Gestionar cambios regulatorios en supervisión consolidada, riesgos ASG, gobierno y gestión de la tecnología de la información y ciberseguridad.



Derechos humanos

El respeto, la promoción y la defensa de los derechos humanos son principios que se incorporan de forma transversal en todas las áreas de la organización.

Nuestra gestión está sustentada en el Código de Integridad y Ética de BAC, que establece principios y directrices para fortalecer una cultura basada en la equidad y el respeto. Este documento incorpora lineamientos sobre normativas laborales y sociales, lo que garantiza el cumplimiento de regulaciones sobre las condiciones laborales.

Promovemos un ambiente laboral en el que todas las personas sean tratadas con igualdad, sin distinción de etnia, nacionalidad, género o religión. Nos esforzamos por generar oportunidades equitativas y fomentar una cultura organizacional donde la diversidad es valorada y respetada.

Disponemos de canales de denuncia confidenciales, donde cualquier persona puede reportar situaciones que atenten contra la integridad y la ética.

Complementamos estas acciones con campañas de sensibilización y educación sobre el respeto y la inclusión. En 2024, por ejemplo, se realizaron las siguientes acciones en materia de capacitación:



5.244

personas colaboradoras recibieron el curso anual de canales de denuncia, así como el curso sobre el Código de Integridad y Ética.



+600

personas que ocupan puestos de liderazgo participaron en una capacitación sobre relaciones laborales



Ejecutamos la campaña anual

“El Respeto”,

que fue liderada por el área de Relaciones Laborales

Asimismo, realizamos evaluaciones externas con el respaldo de profesionales en derecho con especialización en derechos humanos, como parte de nuestro compromiso con la mejora continua y la implementación de buenas prácticas en esta materia.

BAC rechaza cualquier forma de trabajo forzado o involuntario. Contamos con políticas alineadas con normativas nacionales e internacionales que prohíben expresamente esta práctica.





Manejo de conflictos de interés

La prevención de los conflictos de interés es esencial para garantizar la ética y la transparencia en cada una de nuestras acciones. Esto nos ha motivado a diseñar lineamientos estratégicos para identificar, gestionar y mitigar cualquier situación que comprometa nuestra objetividad en la toma de decisiones.

Disponemos de una Política de Conflictos de Interés que establece las directrices para detectar posibles riesgos y establecer las medidas necesarias para su mitigación. Este marco nos permite fortalecer una cultura organizacional basada en la independencia, la integridad y el interés colectivo.

Compromiso con la declaración anual

Cada año, la Gente BAC, la Alta Gerencia, los Comités de Gobierno Corporativo y la Junta Directiva deben presentar una declaración de conflicto de interés. Este proceso es supervisado por la Gerencia Corporativa de Cumplimiento, que analiza cada declaración para garantizar el cumplimiento de nuestras políticas.

En 2024, alcanzamos un cumplimiento del 99,60% en la declaración anual de conflictos de interés.

El 0,40% restante correspondió a justificaciones documentadas por ausencias prolongadas.

Este resultado refleja el alto compromiso de BAC con la integridad y la toma de decisiones responsables.

Estrategias de Formación y Comunicación

Para fortalecer nuestra cultura ética, impulsamos iniciativas de formación y comunicación dirigidas a:



Gente BAC (personas colaboradoras)



Proveedores



Órganos de gobierno corporativo

Estas iniciativas buscan no solo prevenir situaciones de conflicto de interés, sino también reforzar la transparencia y la confianza con todos nuestros grupos de interés.

Un componente esencial en la prevención de conflictos de interés es la comunicación clara y efectiva. En BAC, promovemos un entorno donde la información fluya de manera transparente, fortaleciendo la confianza y la gobernanza.





La comunicación al servicio de la gobernanza

La gobernanza de BAC se fortalece con una comunicación alineada con nuestros valores y orientada a generar confianza en los grupos de interés. Cada mensaje que transmitimos refuerza la identidad corporativa y promueve la claridad en la toma de decisiones.

Más que informar, buscamos generar diálogos significativos con los siguientes actores clave:

-  **Cuerpo directivo**
-  **Gente BAC (colaboradores)**
-  **Cientela**
-  **Proveedores**
-  **Comunidades donde operamos**
-  **Otros actores clave**

La Gerencia de Comunicación y Reputación lidera esta estrategia para garantizar que cada acción contribuya al crecimiento, la estabilidad y el desarrollo sostenible de BAC.

Estrategias clave en comunicación

 Mensajes alineados con nuestra identidad para asegurar coherencia en todos los canales.

 Marketing de contenidos y gestión de prensa para reforzar nuestra imagen y transparencia.

 Cultura organizacional sólida a través de campañas que fomentan el propósito corporativo y el sentido de pertenencia.

 Plataformas digitales internas como BAC News, Go Connect y WhatsApp, para promover cercanía y transparencia.

 Monitoreo de percepción y encuestas de satisfacción, que nos guían en la toma de decisiones.

Transparencia en la divulgación de nuestros logros en sostenibilidad

La comunicación clara y efectiva de nuestros avances en sostenibilidad es clave para fortalecer la gobernanza y garantizar la transparencia con nuestras partes interesadas.

Para ello, mantenemos un diálogo constante con la Junta Directiva, la Alta Gerencia y las distintas áreas de la organización.

Publicación del Reporte de Sostenibilidad

Como parte de nuestro compromiso con la divulgación de la estrategia de triple valor, elaboramos un reporte anual de sostenibilidad. Este documento es aprobado por la Junta Directiva y formalizado mediante un acuerdo oficial. Posteriormente, la Alta Gerencia es responsable de socializar estos acuerdos con las distintas áreas de la organización para asegurar su alineación con los objetivos corporativos.

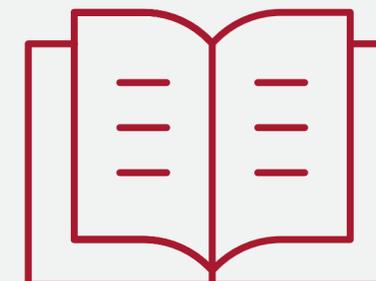
clara y estructurada de nuestro desempeño en gobernanza, impacto social y ambiental. Además, se encuentra alineado con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** y otras regulaciones aplicables en el sector financiero.

Nuestro reporte de sostenibilidad sigue los estándares del **Global Reporting Initiative (GRI)**, con lo que aseguramos la divulgación

Validación del Reporte

Para garantizar la calidad y veracidad de la información presentada, el contenido del reporte es revisado y validado por nuestros principales órganos de dirección. Entre estos, se incluyen la Presidencia Ejecutiva, las Vicepresidencias, las Gerencias Corporativas y el Foro de Sostenibilidad.

Si bien el reporte no cuenta con una auditoría externa obligatoria, se implementan controles internos rigurosos y procesos de verificación para asegurar su integridad y alineación con las mejores prácticas internacionales.





Resultados de una gestión integrada

En 2024, consolidamos nuestra presencia y fortalecimos el vínculo con nuestros grupos de interés a través de iniciativas estratégicas de comunicación y una mayor interacción digital. En el ámbito digital, logramos un crecimiento sustancial en nuestras plataformas. La interacción con nuestras comunidades en redes sociales superó los 1.2 millones de seguidores en 2024, lo que refleja un incremento significativo respecto al año anterior.

Como resultado de esta gestión integral, fuimos reconocidos por el Monitor Merco de Reputación Empresarial en tres categorías clave. Estos logros reflejan el impacto de una comunicación coherente, alineada con los valores institucionales y orientada a fortalecer la confianza de nuestros públicos clave.





Patrocinios que generan un impacto real

La gestión de patrocinios es una herramienta clave para fortalecer alianzas estratégicas y fomentar el desarrollo económico, social y ambiental. Por ello, apoyamos eventos y actividades alineadas con nuestros valores y visión, así aseguramos un impacto positivo en las comunidades y en el país.

Nuestro enfoque se basa en tres principios fundamentales:

- **Impacto de triple valor:** priorizamos eventos y actividades que generen beneficios económicos, sociales y ambientales.
- **Sostenibilidad y desarrollo de negocios responsables:** apoyamos proyectos que fomenten la equidad, la educación financiera y la inclusión.
- **Transparencia en el proceso de selección:** evaluamos cada solicitud bajo criterios claros, para garantizar una asignación estratégica de los patrocinios.

Todas las organizaciones que solicitan un patrocinio deben presentar una propuesta detallada con su plan de inversión. Estas solicitudes son revisadas por las gerencias de Sostenibilidad, Comunicación y Reputación, y Mercadeo; esta última cuando incluye un componente comercial. Las propuestas aprobadas son elevadas a la Presidencia Ejecutiva, quien garantiza un proceso alineado con nuestra Política Corporativa Anticorrupción.

En 2024, destinamos un total de \$184.265 en patrocinios, lo que representó una reducción del 59 % del presupuesto destinado en comparación con 2023. Esto respondió a una decisión estratégica de enfocar los recursos en eventos de mayor valor para la organización y sus grupos de interés.

Organización	Patrocinio
Yo Me Visto de Costa Rica SRL	Premio BAC Neto Positivo 2023
Neural Coders S.A.	Premio BAC Neto Positivo 2023
Masita S.A.	Premio BAC Neto Positivo 2023
Laboratorio Clínico APIIS - Sofia Castro Alfaro	Premio BAC Neto Positivo 2023
Corporación Alimenticia Chago S.A.	Premio BAC Neto Positivo 2023
Coalición Costarricense de Iniciativas de Desarrollo	Evento MD & M West 2024 - CINDE
Caricacovc Ocho S.A.	Caricaco Summit 2024 - Emprendedores de Centroamérica
Purdy Motor S.A.	Patrocinio Vehículo Supra Escudería Toyota Razing - Evento 3 Horas de Costa Rica
Ministerio de Economía, Industria y Comercio	ExpoPyme Oficial 2024
Asociación Cámara de Comercio de Costa Rica	Congreso Mujer Empresaria She Connects 2024
Asociación Cámara Costarricense de la Construcción	Evento Cámara de la Construcción 2024 - Patrocino Agua Evento del Summit
Fundación de la Universidad de Costa Rica para la Investigación	Evento Escuela de Matemática de la UCR 2024
Asociación Cámara de Exportadores de Costa Rica	Evento Cámara Exportadores Cadexco 2024
Cenrad S.A.	Ruta Nacional de la Mamografía - Servicios de Realización Estudios de Mamografía
Cámara de Servicios Corporativos de Alta Tecnología	Seminario CS LATAM 2024 - Evento Share Service Center
Fundación Voces Vitales Costa Rica	Evento TEDx Llorente Women - Voces Vitales 2024
Cámara de Industrias de Costa Rica	Congreso e Innovación Cámara de Industrias de Costa Rica 2024
Avon de Costa Rica	Carrera Rosa 2024 - Cada Paso es por Vos
Universidad U Latina S.R.L.	XVII Congreso Odontología

Como parte de nuestros esfuerzos por contribuir con el bienestar de las comunidades, en 2024 patrocinamos **19 iniciativas**, en las que invertimos un monto de **\$184.265.**



Donaciones: el poder de transformar comunidades

En BAC, nos hemos comprometido a ser líderes en inversión social estratégica, guiando nuestros esfuerzos en generar valor real donde más se necesite. A través de nuestro programa de donaciones, respaldamos iniciativas que contribuyen con la generación de empleo, la calidad de vida de las personas en condición de vulnerabilidad y la preservación del medioambiente.

Trabajamos de la mano con organizaciones sociales, ONG y asociaciones comunitarias, fortaleciendo sus capacidades en el liderazgo de proyectos que generen valor económico, social y ambiental. Además, apoyamos proyectos creados para empoderar a los territorios y generar recursos económicos que se puedan reinvertir en el desarrollo local.

Las donaciones se rigen por la Política Corporativa Anticorrupción y son analizadas por las gerencias de Sostenibilidad, Comunicación y Reputación. Su aprobación es responsabilidad de la Presidencia Ejecutiva de BAC.

En 2024, invertimos \$456.602 en el otorgamiento de donaciones, lo que representó un aumento del 532 % respecto a 2023. Este incremento respondió a la ejecución de \$175.000 destinados a los proyectos seleccionados en el programa Comunidades BAC, así como a un aporte adicional de \$200.000 para apoyar a las personas afectadas por la emergencia climática que impactó a Guanacaste en noviembre y diciembre de 2024.

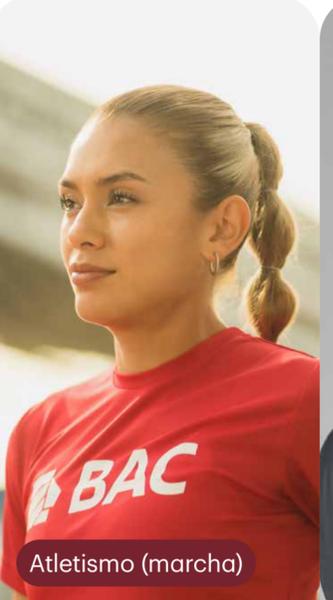
Organización	Descripción
Asociación Club de Leones de San José	Programa Sueño de Navidad
Asociación Club de Leones de San José	Entrega de tarjetas - Programa Sueño de Navidad
Asociación Pro-Hospital Nacional de Niños 2024	Compra de Lámparas Servicio de Oftalmología
Universidad EARTH	Beca parcial para estudiante
Asociación de Desarrollo Integral La Argentina de Pocorá	Proyecto Comunidades BAC 2024
Asociación de Desarrollo Integral de La Palmera de San Carlos	Proyecto Comunidades BAC 2024
Asociación de Desarrollo Integral de Tuis - Turrialba	Proyecto Comunidades BAC 2024
Asociación de Desarrollo Integral El Parque Margarita Talamanca	Proyecto Comunidades BAC 2024
Fundación Fundavida	Premio Yo me uno 2024 - Primer Lugar Concurso Yo Me Uno BAC
Asociación Red Costarricense de Turismo Accesible	Premio Yo me uno 2024 - Tercer Lugar Concurso Yo Me Uno BAC
Asociación Creciendo Juntos por la Niñez	Campaña de Recaudación Yo me uno por Guanacaste 2024
Comisión Nacional de Emergencias	Campaña de Recaudación Yo me uno por Guanacaste 2024

En 2024, nuestras donaciones se tradujeron en una inversión de **\$456.602**, que fortaleció la labor de **11 organizaciones** y generó un impacto positivo en las comunidades.



Embajadores que representan la esencia BAC

El deporte y la disciplina son motores de inspiración y cambio. En BAC, respaldamos a personas atletas de alto rendimiento que, a través de su liderazgo y trayectoria, reflejan nuestros valores y fortalecen la conexión con nuestros grupos de interés.

								
Montañismo	Surf	Fútbol	Fútbol	Fútbol	BMX	Atletismo (vallas)	Atletismo (marcha)	Fútbol
Ligia Madrigal	Brisa Hennessy	Manfred Ugalde	Brandon Aguilera	Francisco Calvo	Kenneth Tencio	Andrea Vargas	Noelia Vargas	Raquel Rodríguez
Primera costarricense en alcanzar la cima del Monte Everest	Diploma Olímpico por 4ta posición en Olimpiadas 2024 en Surf	Delantero costarricense en el fútbol europeo y Selección Nacional	Centrocampista costarricense en clubes de Inglaterra	Capitán de la Selección Nacional de Fútbol.	Finalista olímpico en BMX Freestyle	Campeona panamericana y semifinalista olímpica en 100 metros con vallas	Marchista clasificada a los Juegos Olímpicos París 2024	Goleadora histórica de la Selección Femenina

Más allá de su imagen publicitaria, nuestros embajadores participan activamente en campañas de impacto, iniciativas sociales y actividades que fortalecen el vínculo de BAC con la comunidad. Su labor no solo representa nuestros valores, sino que también inspira a nuevas generaciones a alcanzar sus metas.

La selección de nuestros embajadores es liderada por la Gerencia de Mercadeo, en conjunto con el equipo de Marca y Reputación. Cada atleta es evaluado con base en su desempeño deportivo, nivel de influencia y afinidad con los valores de BAC, para asegurar una representación alineada con nuestra identidad corporativa.

Con el propósito de fortalecer nuestro compromiso con el desarrollo del deporte, en 2024 brindamos nuestro apoyo al Comité Olímpico Nacional, mediante recursos para apoyar a los atletas olímpicos. Gracias a este esfuerzo, seis deportistas tuvieron la oportunidad de representar al país en los Juegos Olímpicos de París 2024, donde demostraron su talento y disciplina en la máxima competencia deportiva a nivel mundial. A través de esta iniciativa desarrollamos la campaña "Tu esfuerzo vale todo", donde reafirmamos nuestro compromiso con el crecimiento del deporte y mostramos atletas que inspiran a nuevas generaciones con su dedicación y disciplina.

En BAC, la gobernanza trasciende la estructura organizacional para convertirse en un elemento clave de nuestro compromiso con la sostenibilidad. A través de la transparencia, la evaluación constante y la gestión de riesgos, seguimos fortaleciendo nuestra posición en el sector financiero y generando confianza en nuestros grupos de interés.

03

Estrategia Triple Valor





La sostenibilidad transforma nuestra gestión empresarial

En BAC, la sostenibilidad está en nuestro ADN. Es parte esencial de lo que somos y define la manera en que operamos, crecemos y evolucionamos.

Este compromiso nos llevó a desarrollar una estrategia de triple valor para garantizar nuestro impacto positivo en los grupos de interés, la sociedad y el ambiente.

Desde su implementación en 2021, nos hemos transformado para ofrecer soluciones financieras de triple valor, es decir, que integran la sostenibilidad como eje central en todas nuestras operaciones y, así, generan prosperidad en la sociedad que operamos.

Para lograrlo, la estrategia incorpora los criterios Ambientales, Sociales y Gobernanza (ASG) para generar valor en tres dimensiones clave:



Dimensión económica:
soluciones financieras para maximizar el valor económico.

Dimensión ambiental:
crear más valor ambiental que la huella que producimos al operar.

Dimensión social:
crear más valor social que el requerido para operar.

Nuestra estrategia de triple valor nos impulsa a generar valor económico, social y ambiental.



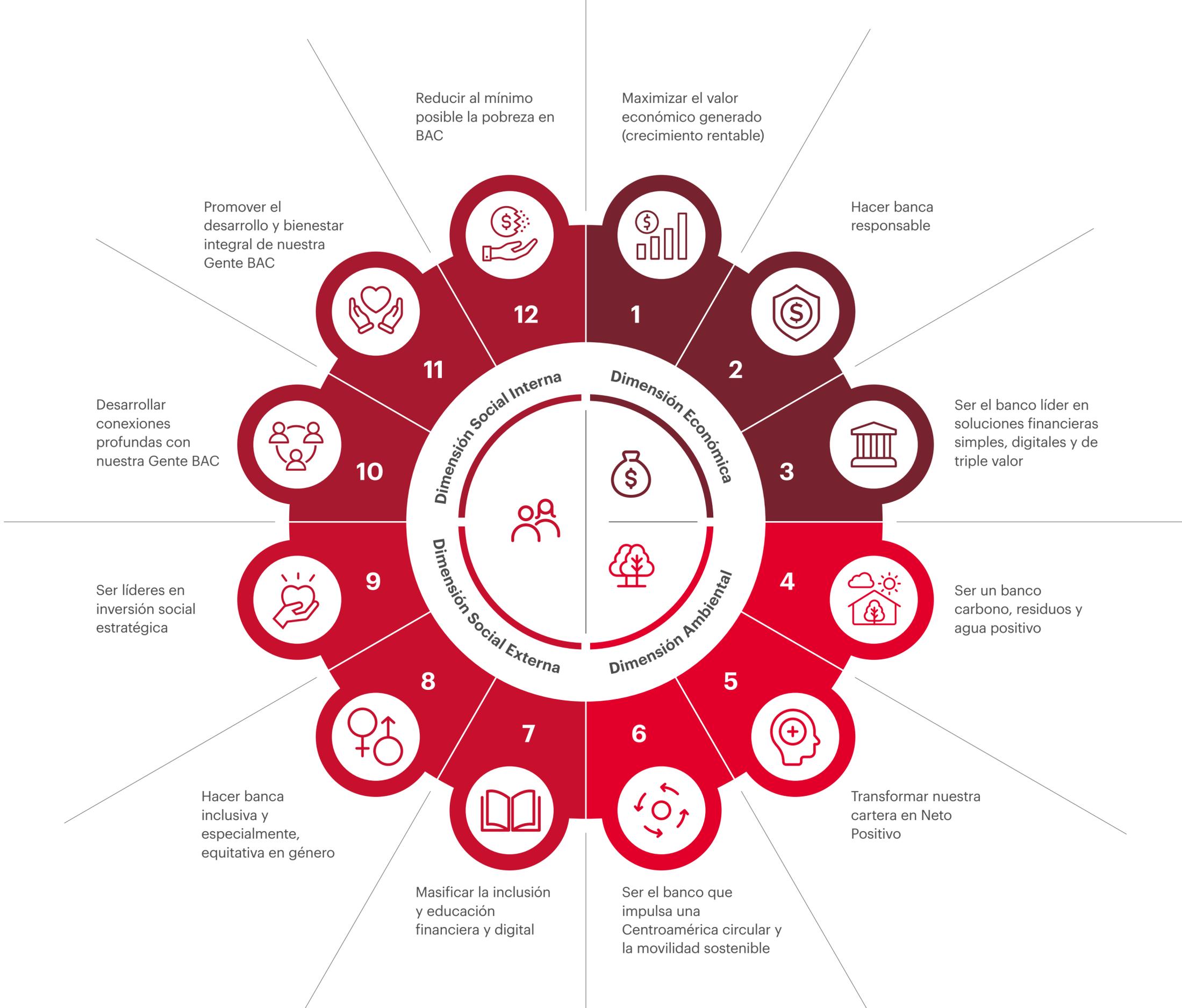
Objetivos para una gestión sostenible

La estrategia de sostenibilidad guía la gestión de BAC a través de doce objetivos estratégicos que abarcan el ámbito económico, social y ambiental.

Estos objetivos toman vida mediante iniciativas diseñadas e implementadas por nuestra Gente BAC, cuyo compromiso y participación aseguran que la sostenibilidad sea un pilar fundamental de nuestra gestión.

Para medir nuestro impacto, contamos con indicadores, compromisos y metas que evalúan el cumplimiento de cada objetivo. Los avances y logros obtenidos se presentan en este reporte como el reflejo de nuestro esfuerzo continuo por generar un impacto positivo y sostenible.

Evaluamos el cumplimiento de nuestros objetivos mediante compromisos, indicadores y metas.





Política de Sostenibilidad BAC: nuestro compromiso en acción

En BAC, contamos con una política integral de sostenibilidad que traduce en acciones concretas los principios y objetivos de nuestra estrategia de triple valor. Es la brújula que nos guía en la construcción de un futuro donde el crecimiento económico, el bienestar social y la responsabilidad ambiental vayan de la mano.

Para asegurar su efectividad, esta política se alinea con estándares internacionales y nacionales de alto reconocimiento, como la ISO 26000 e INTE G35 de Responsabilidad Social, ISO 14001 de Gestión Ambiental, la norma nacional INTE B5 para demostrar la Gestión de la Carbono Neutralidad y la ISO 50001 de Gestión de la Energía.

De esta manera, garantizamos que nuestra gestión no solo sea sostenible, sino que también esté comprometida con las mejores prácticas globales en todos nuestros procesos.

Pilares de la Política de Sostenibilidad

Mediante nuestra Política de Sostenibilidad nos comprometemos a lo siguiente:

<div style="background-color: #c00000; color: white; padding: 10px; font-size: 2em; font-weight: bold;">1</div>  <p>Gestionar nuestro negocio de forma ética y responsable, desarrollando iniciativas que aprovechen nuestros conocimientos y fortalezas, centradas en las personas y la promoción de soluciones financieras. Así, contribuimos al desarrollo sostenible de las comunidades donde operamos.</p>	<div style="background-color: #c00000; color: white; padding: 10px; font-size: 2em; font-weight: bold;">2</div>  <p>Mejorar continuamente nuestra gestión, incluidos el desempeño social, económico, ambiental y energético, así como el cumplimiento de las regulaciones aplicables.</p>	<div style="background-color: #c00000; color: white; padding: 10px; font-size: 2em; font-weight: bold;">3</div>  <p>Proteger el medio ambiente y prevenir la contaminación que nuestra operación pueda generar directa o indirectamente.</p>	<div style="background-color: #c00000; color: white; padding: 10px; font-size: 2em; font-weight: bold;">4</div>  <p>Asegurar la disponibilidad de la información y de los recursos para el logro de los objetivos y metas declaradas para los sistemas de gestión.</p>	<div style="background-color: #c00000; color: white; padding: 10px; font-size: 2em; font-weight: bold;">5</div>  <p>Apoyar la adquisición de productos y servicios eficientes, así como los diseños que mejoren el desempeño ambiental y energético.</p>	<div style="background-color: #c00000; color: white; padding: 10px; font-size: 2em; font-weight: bold;">6</div>  <p>Promover la igualdad y equidad de condiciones para ser una organización diversa e inclusiva, a través de la implementación de las mejores prácticas empresariales en la promoción de los derechos humanos; sin importar el género, etnia, nacionalidad, orientación sexual, creencias, discapacidad, o pertenencia a cualquier otro grupo vulnerable o minoritario.</p>
---	---	--	--	--	---



Foro de Sostenibilidad BAC: liderando el camino hacia un futuro sostenible

Para supervisar y evaluar la implementación de la estrategia de triple valor, creamos desde el 2021 el Foro de Sostenibilidad BAC, un órgano consultivo que asesora a la Junta Directiva y está conformado por el presidente y las vicepresidencias de BAC.

Trimestralmente quienes integran el foro se reúnen para analizar los avances, logros y desafíos en materia de sostenibilidad y evaluar nuestra contribución al cumplimiento de la estrategia.

El foro tiene la responsabilidad de revisar y aprobar nuestra participación en índices y certificaciones de sostenibilidad, lo que reafirma nuestro compromiso con los más altos estándares internacionales. Además, tiene como objetivo identificar y analizar las nuevas tendencias en prácticas responsables y desarrollo sostenible, para garantizar que nuestras estrategias sigan evolucionando y se mantengan alineadas con las mejores prácticas del sector.

El Foro de Sostenibilidad BAC es un ente asesor de la Junta Directiva.

Integrantes del Foro de Sostenibilidad

Líder alta gerencia



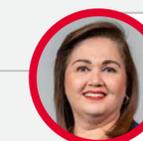
Presidente Ejecutivo del BAC
Federico Odio González

Líder de gestión



Gerencia de Sostenibilidad
Anabelle Calderón Villalobos

Vicepresidencias



Vicepresidencia de Relaciones Corporativas
Laura Moreno Ramírez



Vicepresidencia de Tesorería y Finanzas
Esteban Bonilla Méndez



Vicepresidencia de Talento y Cultura
Rebeca Vargas Gonzáles



Vicepresidencia de Gobernanza y Control
Francisco Echandi Gurdián



Vicepresidencia de Experiencia y Canales
María Emilia Toscornia Dufar



Vicepresidencia de Estrategia, Operaciones y Tecnología
Carlos José Sáenz Almendaris



Vicepresidencia de Empresas y Patrimonial
Lorena Arce Quirós



Vicepresidencia de Personas, Pymes y Medios de pago
Mayid Antonio Sauma Ruiz



Impulsando la estrategia: el rol de nuestra Gente BAC

La sostenibilidad es un compromiso compartido por toda nuestra Gente BAC. Cada persona colaboradora, desde su puesto de trabajo, contribuye al cumplimiento de los objetivos de la estrategia de triple valor y a la integración de buenas prácticas en nuestras actividades diarias es vital.

Para reforzar esta cultura, contamos con 116 personas gestoras de sostenibilidad, quienes actúan como enlaces clave con las diferentes áreas y sucursales del banco. Su rol es fundamental para difundir los alcances, logros y desafíos que surgen de la implementación de la estrategia. Tienen la misión de impulsar los planes de trabajo dentro de la estrategia y liderar el cumplimiento de los compromisos, indicadores y metas de sostenibilidad en las sucursales y vicepresidencia que representan.

116 gestores y gestoras de sostenibilidad lideran la implementación de la estrategia de triple valor.



De la identificación a la acción: cómo gestionamos nuestros impactos

En BAC, comprendemos que nuestras operaciones generan efectos tanto positivos como negativos en el entorno. Evaluar estos impactos nos permite tomar decisiones responsables y reafirmar nuestro compromiso con la sostenibilidad.

En conjunto con nuestros grupos de interés, realizamos una evaluación para identificar y validar estos impactos. Los hallazgos de este análisis nos ayudan a determinar el rumbo de los temas materiales más relevantes, los cuales se incorporan en nuestra estrategia.

Para garantizar una gestión responsable y sostenible, integramos estos impactos en los planes de trabajo de cada área, potenciando los efectos positivos y mitigando los negativos.

A continuación, se detallan los impactos identificados en las dimensiones económica, social y ambiental:

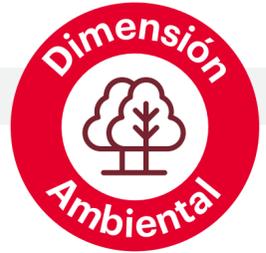
Impactos positivos



- Satisfacción del cliente por la agilización del servicio mediante digitalización
- Creación de empleo directo y local, de calidad
- Encadenamientos responsables
- Innovación
- Mejora en temas de gestión de la responsabilidad social en nuestra esfera de influencia, incluido el liderazgo sectorial
- Crecimiento de las PYME
- Dinamización de las economías nacionales de los países donde operamos
- Seguridad financiera
- Fomento del emprendedurismo
- Inclusión financiera



- Valor agregado a la vida de nuestra Gente BAC y sus familias
- Desarrollo de capital humano de nuestra Gente BAC
- Satisfacción y motivación de nuestra Gente BAC en el trabajo
- Promoción del consumo responsable
- Promoción de la salud financiera en nuestros grupos de interés
- Inclusión laboral de personas con discapacidad
- Desarrollo a través de alianzas público-privadas
- Desarrollo comunitario
- Balance vida laboral-vida personal
- Promoción de una cultura de ahorro
- Aprovechamiento de nuestra plataforma, al servicio de la sociedad
- Valor agregado a la vida de nuestros clientes y sus familias



- Proliferación de proyectos con valor ambiental agregado por financiación disponible; por ejemplo: energías renovables, ecoeficiencia
- Personas colaboradoras conscientes del impacto de sus decisiones en el ambiente



Impactos negativos



- Insatisfacción de la clientela por tramitología excesiva/ burocracia
- Insatisfacción de la población usuaria por mal servicio
- Insatisfacción de clientes por incapacidad de hacer transacciones de manera oportuna
- Asimetría en las relaciones con proveedores
- Tiempos excesivos en pago a proveedores
- Mala reputación de la empresa
- Alto endeudamiento por prácticas de negocio inadecuadas
- Divulgación de información personal y sensible de clientes
- Alto endeudamiento por cobro excesivo de intereses y comisiones
- Insatisfacción de clientes por cobro excesivo de intereses y comisiones
- Discriminación por género, edad, grupos minoritarios u otros indicadores de diversidad en la conformación de los órganos de Gobierno Corporativo
- Competencia desleal
- Lavado de dinero por falta de controles
- Exclusión financiera



- Consumo excesivo por venta agresiva y publicidad inmoderada
- Uso indebido de productos y servicios financieros
- Insatisfacción de clientes actuales y potenciales por venta y cobro agresivo
- Exclusión financiera de Gente BAC por inexistencia de oferta específica
- Balance de las cargas de trabajo de nuestra Gente BAC
- Falta de credibilidad de parte de las personas colaboradoras, por falta de liderazgo de sus jefaturas
- Alto endeudamiento por falta de educación financiera
- Consumo excesivo por falta de educación financiera
- Uso indebido de productos y servicios financieros por falta de educación financiera de la población
- Alto endeudamiento o sobreendeudamiento de la población colaboradora
- Discriminación (proceso de contratación)
- Discriminación por género, edad, grupos minoritarios u otros indicadores de diversidad en el lugar de trabajo
- Irrespeto a las necesidades sentidas de la comunidad
- Acoso laboral
- Incumplimiento de legislación laboral local
- Violación de derechos humanos de los trabajadores
- Afectación en la salud física, psicológica y emocional de las personas colaboradoras
- Insatisfacción de las personas colaboradoras por falta de acciones integradoras de la vida-trabajo
- Deterioro del bienestar y calidad de vida de las personas a raíz de su relación con la empresa



- Deterioro ambiental de los grandes proyectos financiados
- Deterioro ambiental por el consumo de productos y servicios prestados
- Contaminación derivada de todas las actividades de la organización



Nuestros grupos de interés: escuchar, comprender y actuar

En BAC, mantenemos un diálogo constante y transparente con nuestros grupos de interés, al ser un elemento clave para fortalecer la confianza y consolidar una gestión sostenible a largo plazo.

Comprender sus expectativas y necesidades nos permite integrarlas dentro de la estrategia de sostenibilidad, con lo que aseguramos que nuestras operaciones propicien un impacto positivo para estos grupos.

La relación con nuestros grupos de interés se desarrolla de la siguiente manera:



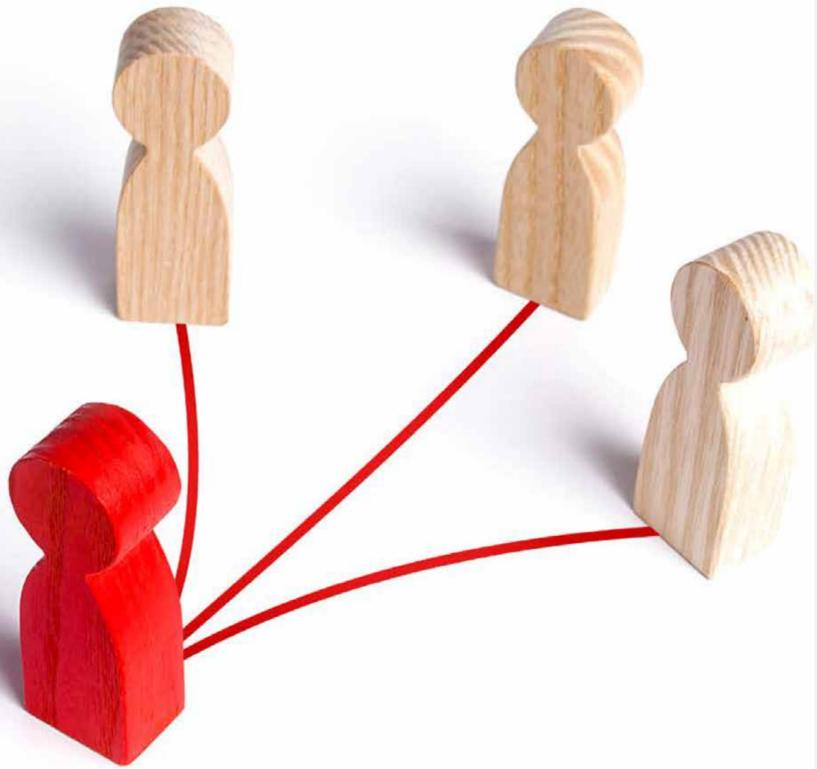
1
Realizamos un mapeo y una priorización de los diferentes actores con los que nos relacionamos, utilizando los procesos y herramientas del Sistema de Gestión de la Sostenibilidad.

2
Recopilamos información clave sobre sus expectativas y necesidades de los grupos de interés mediante encuestas, canales digitales y centros de atención.

3
A lo interno de BAC, realizamos la encuesta de clima organizacional y el Net Promoter Score (NPS), una metodología utilizada para medir la satisfacción y lealtad de las personas colaboradoras. Nuestra Gente BAC nos brinda recomendaciones sobre el ambiente laboral, la comunicación y los procesos de capacitación.

4
La información suministrada por todos los grupos de interés se convierte en un insumo valioso para definir objetivos estratégicos de BAC, así como para diseñar acciones que contribuyan con el desarrollo sostenible.

5
Rendimos cuentas a los grupos de interés a través del Reporte de Sostenibilidad, donde presentamos de manera integral las acciones realizadas durante el año en materia económica, social y ambiental.





Nuestros grupos de interés

A continuación, presentamos los grupos de interés de BAC



La rendición de cuentas a nuestros grupos de interés se realiza a través del Reporte de Sostenibilidad.



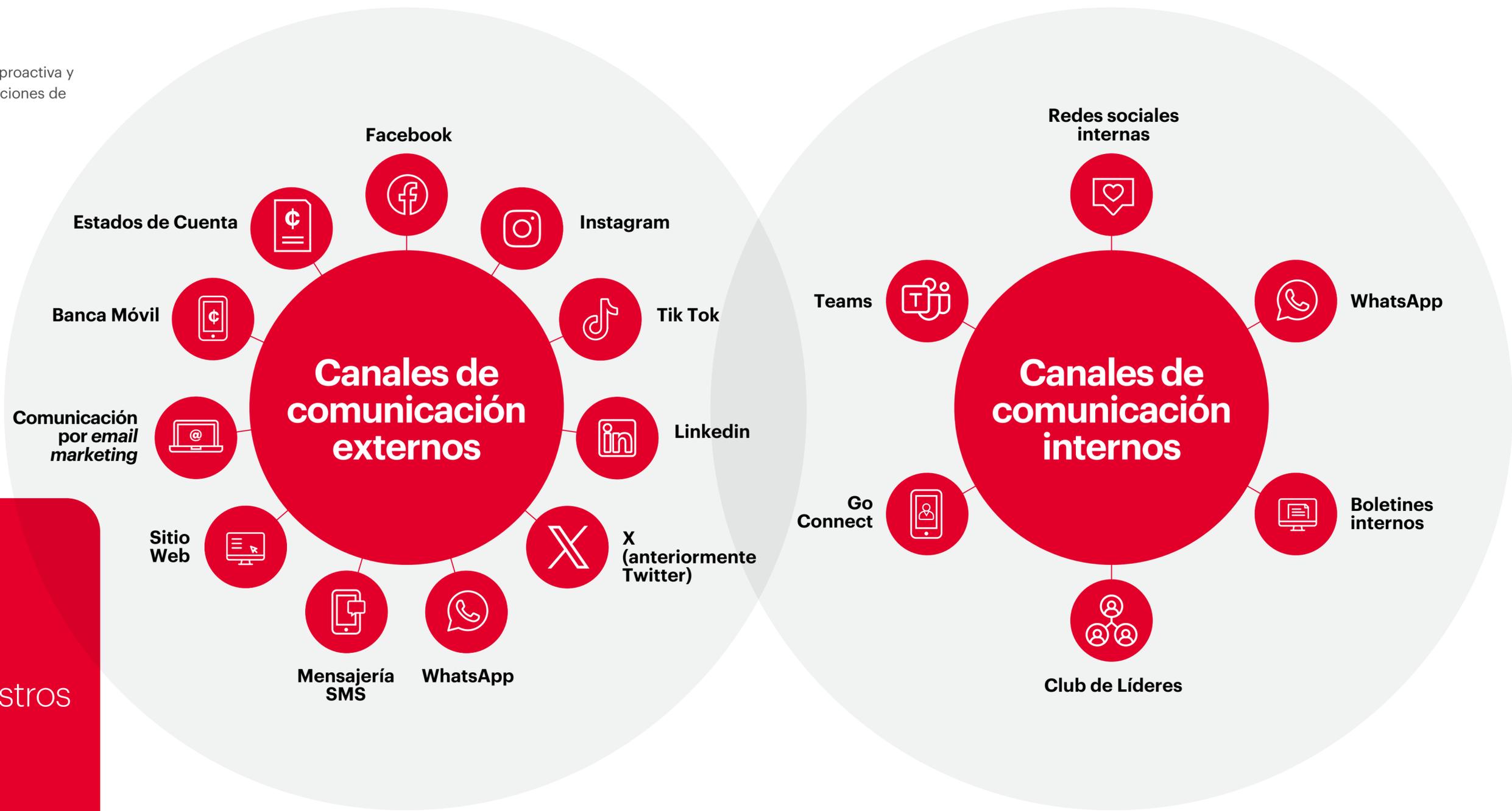
Una comunicación transparente y clara

En BAC, creemos que una comunicación clara, proactiva y transparente es fundamental para construir relaciones de confianza con nuestros grupos de interés.

Fomentar un diálogo constante nos permite comprender mejor sus necesidades, expectativas y preocupaciones. Además, se convierte en una oportunidad para compartir los logros, cambios y alcances de la estrategia.

Para asegurar una comunicación efectiva, en BAC utilizamos diferentes canales diseñados para facilitar una interacción casi en tiempo real, lo que nos permite lograr una comunicación de manera oportuna. Esto contribuye a mejorar la experiencia que tienen nuestros grupos de interés con el banco.

La información fluye en tiempo real para mejorar la experiencia de nuestros grupos de interés.





Compromiso con la transparencia: mecanismos para atender inquietudes y quejas

En BAC, damos un seguimiento riguroso a las inquietudes, quejas y reclamos de nuestros grupos de interés. Este proceso nos permite fortalecer la implementación de la estrategia de sostenibilidad y mejorar continuamente nuestras prácticas corporativas.

Contamos con los siguientes canales de comunicación para gestionar cualquier inquietud relacionada con los impactos negativos derivados de nuestras operaciones:

 <p>Línea ética:</p> <p>canal de denuncia atendido por autoridades internas de BAC.</p>	 <p>Ombudsperson:</p> <p>representantes elegidos de manera democrática y transparente a lo interno de BAC para velar por los derechos del personal y mediar en conflictos.</p>	 <p>Comunicación directa:</p> <p>se pueden plantear inquietudes a jefaturas directas o a los siguientes niveles de supervisión.</p>	 <p>Especialistas en cumplimiento:</p> <p>se pueden remitir casos a auditores, personal de recursos humanos o asesores legales de BAC.</p>
--	---	---	---

Cuando recibimos una denuncia sobre un impacto negativo, llevamos a cabo un proceso de investigación detallado, conforme a la normativa legal. Este proceso puede incluir entrevistas con colaboradores o personas externas, recolección y análisis de documentación y evidencia, exámenes forenses y revisión de registros telefónicos. También, se realizan indagaciones con entidades financieras, policíacas, reguladores o de vigilancia, acceso a archivos físicos y digitales y una inspección de fondos, bienes o activos.





Temas materiales: la base de nuestra gestión en sostenibilidad

En BAC, los temas materiales son el eje central de nuestra gestión en sostenibilidad. Nos permiten identificar los aspectos sociales, ambientales y económicos más relevantes para nuestra operación y nuestros grupos de interés. Al comprender estos temas y considerar las expectativas y prioridades de nuestros grupos de interés, podemos enfocar nuestros esfuerzos en aquellas iniciativas donde generamos mayor impacto positivo.

Este proceso inicia con un análisis detallado de los impactos que están asociados a nuestras operaciones, evaluando tanto los efectos positivos como negativos para tener una visión integral que nos permita tomar decisiones informadas. A partir de allí, priorizamos los temas más significativos, los cuales agrupamos en categorías clave que orientan el desarrollo de nuestros programas. De esta manera, incorporamos la sostenibilidad en nuestra gestión diaria y reforzamos nuestro compromiso con la transparencia.

A continuación, presentamos la matriz de temas materiales correspondiente a 2024:





Los temas materiales definidos se entrelazan con la dimensión y sus objetivos:

Dimensión económica

	Objetivo BAC	Temas materiales
1	Maximizar el valor económico generado (crecimiento rentable)	<ul style="list-style-type: none"> Desempeño económico Gestión fiscal
2	Hacer banca responsable	<ul style="list-style-type: none"> Ética, integridad y códigos de conducta Transparencia
3	Ser el banco líder en soluciones financieras simples y digitales	<ul style="list-style-type: none"> Inclusión financiera Finanzas sostenibles

Dimensión ambiental

	Objetivo BAC	Temas materiales
4	Ser un banco carbono positivo, residuos positivo y agua positivo	<ul style="list-style-type: none"> Estrategia Climática
5	Transformar nuestra cartera	<ul style="list-style-type: none"> Finanzas sostenibles Estrategia climática Gestión de Riesgos ASG
6	Ser el banco que impulsa una Centroamérica circular y la movilidad sostenible	<ul style="list-style-type: none"> Economía circular y movilidad sostenible

Dimensión social externa

	Objetivo BAC	Temas materiales
7	Masificar la inclusión y educación financiera y digital	<ul style="list-style-type: none"> Educación e inclusión financiera y digital
8	Hacer banca inclusiva y especialmente equitativa en género	<ul style="list-style-type: none"> Banca inclusiva y equitativa Equidad de género
9	Ser líder en inversión social estratégica	<ul style="list-style-type: none"> Inversión social estratégica

Dimensión social interna

	Objetivo BAC	Temas materiales
10	Desarrollar conexiones profundas con nuestras personas colaboradoras	<ul style="list-style-type: none"> Bienestar integral del público interno Derechos Humanos Diversidad e Inclusión Equidad de género Desarrollo capital humano
11	Promover desarrollo y bienestar integral de nuestras personas colaboradoras	<ul style="list-style-type: none"> Prácticas laborales Atracción y retención del talento Salud y seguridad en el trabajo Satisfacción de los colaboradores
12	Reducir al mínimo posible la pobreza en el BAC	<ul style="list-style-type: none"> Satisfacción de los colaboradores Bienestar integral del público interno



Nuestro compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

La gestión que realizamos en BAC va más allá de brindar soluciones financieras a las personas y empresas. Todas las acciones que realizamos generan un impacto directo en la economía nacional y local, en el bienestar de la sociedad y en el ambiente.

Ante esta realidad, asumimos el compromiso de alinear nuestra labor al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), a través de las iniciativas contempladas en nuestra estrategia de triple valor.

Nuestra contribución se materializa, por ejemplo, con la promoción de prácticas empresariales responsables, la gestión proactiva de riesgos ambientales y sociales y el fortalecimiento de un entorno laboral basado en la ética, la inclusión y la equidad.

Asimismo, nos enfocamos en realizar una gestión responsable de nuestros impactos ambientales y en la adopción de estrategias que fomenten el desarrollo sostenible dentro y fuera de la organización.

Cada una de las iniciativas contempladas en la estrategia de sostenibilidad cuenta con objetivos, metas e indicadores que nos permiten monitorear y evaluar el impacto que tienen en el cumplimiento de los ODS.



Las acciones realizadas en BAC contribuyen al cumplimiento prioritario de los siguientes once Objetivos de Desarrollo Sostenible:



Las iniciativas planteadas en la estrategia de triple valor impulsan prácticas responsables y de desarrollo sostenible alineadas con los ODS.



Alianzas estratégicas: multiplicando el impacto de nuestra estrategia de sostenibilidad

Para cumplir los objetivos de la estrategia de triple valor, en BAC hemos establecido alianzas estratégicas con instituciones públicas, organizaciones no gubernamentales, cámaras empresariales, fundaciones y organizaciones de la sociedad civil que comparten nuestra visión de un desarrollo sostenible.

Gracias a estas colaboraciones, accedemos a herramientas, metodologías y buenas prácticas que nos permiten gestionar nuestros impactos y fortalecen el cumplimiento de nuestros compromisos en materia ambiental, social y de gobernanza.

A continuación, presentamos un resumen de las principales alianzas y su contribución a nuestra estrategia:

Alianza estratégica	Objetivo
Alianza Empresarial para el Desarrollo (AED)	Promover entre las empresas aliadas, modelos de negocio responsables y sostenibles, reduciendo impactos negativos y maximizando impactos positivos en la sociedad, el ambiente y la economía.
Fundación para la Sostenibilidad y la Equidad (ALIARSE)	Apoyar la Alianza para la Acción Climática y el Programa País Carbono Neutralidad, mediante la propuesta de incentivos que aumenten la ambición, participación e impacto del sector empresarial público y privado en la acción climática costarricense.
Asociación Bancaria Costarricense (ABC)	Continuar impulsando y consolidando una cultura financiera que favorezca la bancarización y que permita a los costarricenses aprovechar las oportunidades financieras del sistema.
Asociación Costarricense de Operadoras de Pensiones (ACOP)	Trabajar en conjunto para preservar el sistema costarricense de pensiones complementarias.
Cámara de Bancos e Instituciones Financieras (CBIF)	Ser parte de la promoción para el desarrollo y fortalecimiento del Sistema Financiero Costarricense.
Cámara de Comercio (CCRO)	Velar por la competitividad de nuestros asociados siendo socialmente responsables, por medio de la mejora continua e iniciativas innovadoras.
Cámara Costarricense, Norteamericana de Comercio (AMCHAM)	Mejorar los índices de competitividad de nuestras empresas miembro para que operen, inviertan y generen negocio en mejores condiciones socio-económicas.
Cámara de Industrias de Costa Rica (CICR)	Participar del desarrollo sostenible del sector industrial costarricense.

Alianza estratégica	Objetivo
Coopemente	Brindar soluciones de educación formal a la nuestra Gente BAC y familiares que cuentan con algún tipo de rezago educativo.
Declaración San José / Pride Connection	Ayudar a las organizaciones a gestionar la no discriminación en los ambientes laborales por temas de LGBTIQ+.
GBA (Financial Alliance for Women)	Facilitar el acceso a plataformas de intercambio de buenas prácticas, para promover la inclusión de las mujeres en el sistema bancario y económico.
Horizonte Positivo	Asesorar y acompañar a las empresas de la comunidad de innovación social, desde el proceso de aplicación de la encuesta que mide el Índice de Pobreza Multidimensional Empresarial, hasta la construcción e implementación de planes de desarrollo familiar que promueven el bienestar integral de las personas colaboradoras y miembros de su núcleo familiar.
Instituto Nacional de Aprendizaje (INA)	Contribuir a la empleabilidad, movilidad social, emprendimiento y desarrollo empresarial, a través de la formación, capacitación y desarrollo de competencias.
Instituto Centroamericano de Administración de Empresas (INCAE)	Apoyar la educación del país por medio de la formación de profesionales con alto desempeño e impulsar el progreso social.
Instituto Nacional de la Mujer (INAMU)	Promover la integración económica y empoderamiento de las mujeres, a través de oportunidades inclusivas que contribuyan a reducir las brechas de género. Entre las Iniciativas de Paridad de Género Costa Rica.
Ministerio de Educación Pública (MEP)	Impulsar el mejoramiento de actitudes y prácticas que le permitan a la población estudiantil, al personal docente y técnico docente, fortalecer sus competencias en el manejo y administración de las finanzas personales y la de sus familias de forma responsable y saludable.



Alianza estratégica	Objetivo
Ministerio Economía, Industria y Comercio (MEIC)	Promover el desarrollo empresarial y mejorar la competitividad de los sectores de industria, comercio y servicios.
Ministerio de Trabajo (MTSS)	Promover la inserción de jóvenes en condición de desempleo o vulnerabilidad social, a través del Programa Empléate.
Principios para el Empoderamiento de las Mujeres (WEPs, por sus siglas en inglés)	Generar buenas prácticas empresariales que promuevan la igualdad entre mujeres y hombres en todas las áreas de nuestra gestión.
Pacto Global	Alinear nuestra estrategia con los principios universales en temas de derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y la lucha contra la corrupción. También, tenemos como meta contribuir a que se logren los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).
Principios de Banca Responsable	Alinearnos a las mejores prácticas internacionales, donde se integren los desafíos sociales y ambientales.
Protocolo Conducta Empresarial Responsable (Seguros)	Promover la conducta empresarial responsable, la debida diligencia y el impacto en la cadena de valor de las aseguradoras en Costa Rica y Panamá.

Alianza estratégica	Objetivo
Protocolo Verde para la Banca promovido por la Cámara de Bancos	Mejorar la calidad de vida de las personas, a través de líneas de financiamiento y programas que fomenten el uso sostenible del medio ambiente, así como mejorar la oferta de productos y servicios bancarios para promover proyectos que busquen beneficios socioambientales.
Sistema Banca para el Desarrollo (SBD)	Asumimos un rol de catalizadores del desarrollo a partir de alianzas público-privadas que generan prosperidad. De esta manera, creamos más valor económico mediante la reactivación económica y el empleo.
TALANA (Fundación DEVHI)	Promover el acceso a centros de cuidado mediante un sistema de copago a hijos o familiares menores de seis años de nuestra Gente BAC, para garantizar una protección social de calidad.
Unión Costarricense de Cámaras y Asociaciones del sector empresarial privado (UCCAEP)	Contribuir al desarrollo socioeconómico del país, por medio del crecimiento del sector productivo privado, la promoción del empresarialismo responsable y la búsqueda de la competitividad país.
Conapdis	Promover el cumplimiento de los derechos humanos de la población con discapacidad de nuestra Gente BAC, para fomentar su desarrollo inclusivo en todos los ámbitos de la sociedad.

Las alianzas estratégicas fortalecen nuestra gestión ambiental, social y de gobernanza.





04

Dimensión económica:
liderazgo financiero
con triple impacto





La dimensión económica del desempeño de BAC en 2024 evidencia cómo nuestras decisiones financieras están guiadas por una visión sostenible, centrada en las personas, las empresas y el desarrollo responsable del país. Este capítulo detalla los logros más relevantes en cada segmento de negocio y área estratégica.

BAC en cifras 2024: resultados que reflejan solidez

El 2024 fue un año de resultados extraordinarios para BAC, donde reforzamos nuestro liderazgo dentro del sistema bancario costarricense.

Registramos crecimientos a doble dígito tanto en activos, cartera, depósitos y patrimonio, producto de una estrategia de cliente céntrico. Esto, sumado al liderazgo de BAC en la región, le permite apalancarse en las ventajas competitivas de su estrategia de medios de pago y digitalización, además de mantener crecimientos orgánicos que lo diferencian de sus competidores, con lo que mejora su eficiencia operativa.

Durante el 2024, BAC mantuvo solidez en sus cifras financieras, al ubicarse como el tercer banco de la plaza a nivel de activos y depósitos, el segundo a nivel de cartera, así como el banco líder a nivel de utilidades tanto netas como operativas.

Indicadores financieros destacados 2024.

Indicador	Resultados
Activos	11.647 MM USD
Pasivos	10.211 MM USD
Cartera	7.830 MM USD
Depósitos	9.282 MM USD
Patrimonio	1.436 MM USD
Aporte fiscal	93 MM USD
Utilidad neta, neta de fx	224 MM USD
ROE	15,6 %
ROA	1,9 %

Nuestro crecimiento en activos, cartera y depósitos durante 2024 reafirma la solidez y liderazgo que ha caracterizado a BAC, con lo que consolida su posición dentro del mercado local.





Comportamiento de la cartera

En el 2024, BAC logra seguir creciendo el portafolio de sus diferentes segmentos enfocados en una exitosa implementación de su estrategia Life Centric, con el fin de ofrecerle a sus clientes,

soluciones a la medida y que sean atractivas según sus necesidades específicas.

Gracias a un mayor dinamismo económico y actividad crediticia

creciendo en nuestro país en el 2024, BAC pudo continuar su crecimiento sostenido en el portafolio. Esto le ha permitido seguir incrementando su base de clientes e innovando en oportunidades de negocio según los diferentes segmentos en los que opera.

Distribución de cartera total activa durante 2024

Corporativo	3.526 MM USD
Consumo	2.741 MM USD
Vivienda	1.563 MM USD

En 2024, el dinamismo económico y nuestra visión centrada en el cliente, nos permitieron crecer el portafolio, innovar en cada segmento y fortalecer nuestro liderazgo.

Captaciones

Nuestra solidez financiera es reconocida por el mercado y se refleja en crecimientos constantes en las cifras de captaciones con el público presentadas en los últimos

años, destacando el 2024, periodo en el cuál logramos un crecimiento del 10 % en captaciones en comparación al periodo 2023.

Distribución de pasivos durante 2024

Depósitos a plazo	3.382 MM USD
Saldos vista	5.900 MM USD

La gestión de BAC es examinada por auditores internos y externos. Adicionalmente, contamos con mecanismos de control que nos permiten garantizar la integridad de la información en nuestra operativa diaria.

Gestión del aporte fiscal

La transparencia es un pilar fundamental de nuestra estrategia fiscal, lo que asegura el cumplimiento oportuno y riguroso de todas las obligaciones fiscales establecidas para todas las entidades del Grupo, consideradas dentro de la categoría de grandes contribuyentes nacionales.

todos los reguladores locales. Así, reafirmamos nuestro compromiso con la responsabilidad y la claridad en nuestra gestión fiscal.

En 2024, alcanzamos los siguientes hitos significativos que demuestran nuestra dedicación a la transparencia y el cumplimiento fiscal:

1. BAC San José y otras entidades del grupo financiero se mantuvieron

en el Top 5 de la Categoría A de Grandes Contribuyentes Nacionales.

2. Participamos en dos sesiones del Foro de Diálogo con Grandes Contribuyentes Nacionales
3. Concluimos dos auditorías fiscales, con lo que alcanzamos un resultado de "muy satisfactorio", sin hallazgos ni inconsistencias.

Aporte fiscal durante 2024

Renta bruta	310 MM USD
Promedio de impuestos liquidados	93 MM USD
Impuestos recaudados por el banco en el país	41 %

Nos posicionamos entre las tres entidades del sector bancario que realizaron el mayor aporte en impuestos sobre las utilidades, reflejo de nuestra sostenibilidad y desempeño financiero.

De igual forma, mantenemos una política de "libros abiertos" con

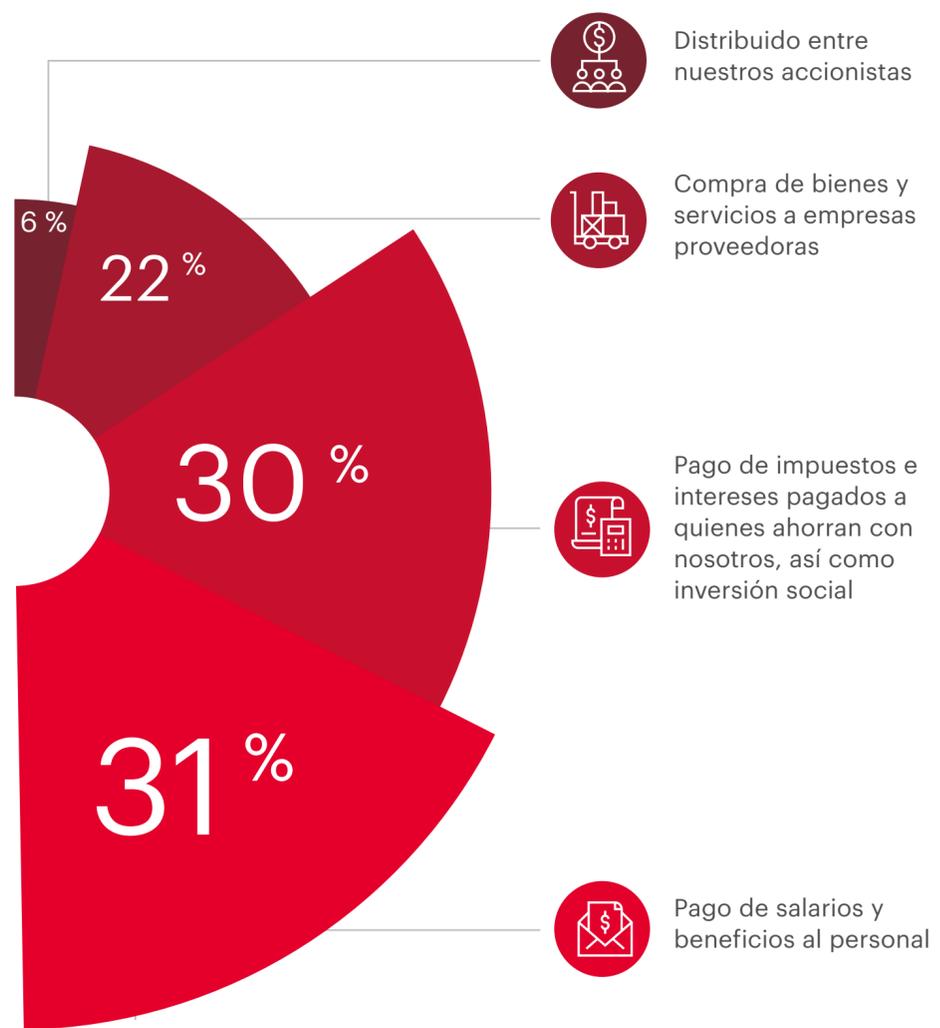
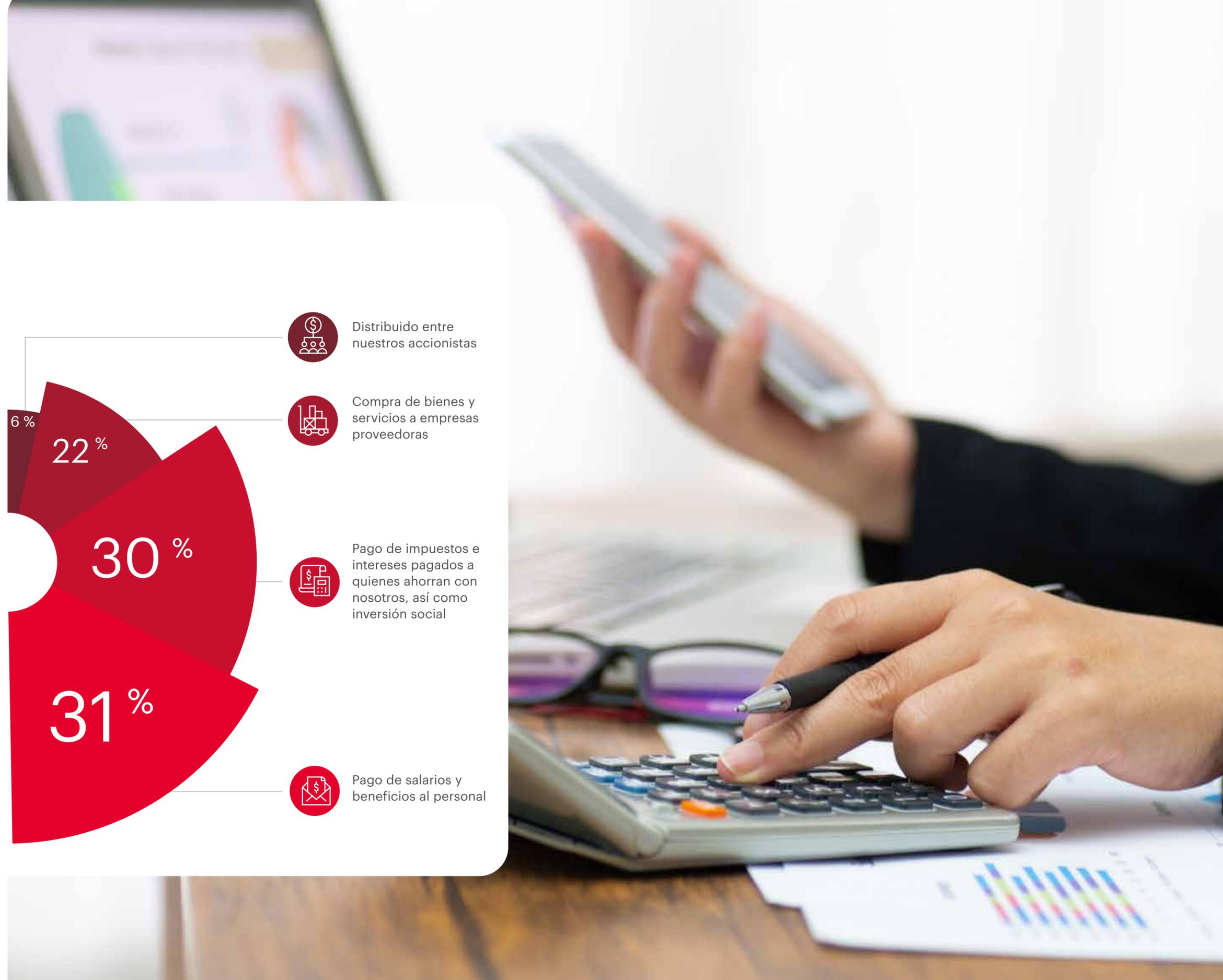


Valor económico generado, distribuido y retenido

El valor económico retenido en el 2024 corresponde al 11 % del total de valor económico generado en dicho periodo. Por lo tanto, el 89 % restante se distribuyó a nivel de proveedores y colaboradores en aproximadamente un 59 %, así como distintos grupos de interés en aproximadamente un 41 %.

Esto responde a nuestra estrategia de triple valor, que se enfoca en generar un impacto económico real, promover relaciones responsables con nuestros proveedores y ofrecer condiciones justas y competitivas para nuestros clientes, la Gente BAC y los accionistas.

Nuestra distribución del valor generado refleja una gestión financiera sólida, responsable y alineada con los principios de sostenibilidad.



Distribuido entre nuestros accionistas

Compra de bienes y servicios a empresas proveedoras

Pago de impuestos e intereses pagados a quienes ahorran con nosotros, así como inversión social

Pago de salarios y beneficios al personal



Balance general y estado de resultados

Balance general (MM USD)	2023	2024	% de variación
Activos	10.585	11.647	10 %
Efectivo y disponibilidades	1.883	1.911	1 %
Inversiones	1.590	1.738	9 %
Cartera de crédito	6.882	7.830	14 %
Provisiones de cartera	(313)	(321)	3 %
Cartera total, neto	6.569	7.509	14 %
Otros activos	544	489	-10 %
Pasivos	9.313	10.211	10 %
Depósitos	8.409	9.282	10 %
Obligaciones financieras	667	680	2 %
Otros pasivos	238	250	5 %
Patrimonio	1.272	1.436	13 %

A nivel de balance, a diciembre 2024 BAC sigue manteniendo crecimientos sólidos y sostenidos a través de los años.

Los incrementos de doble dígito se pueden observar a nivel de activos con un aumento del 10%, cartera crediticia con 14%, pasivos con 10% así como patrimonio con 13%, en comparación a diciembre de 2023.

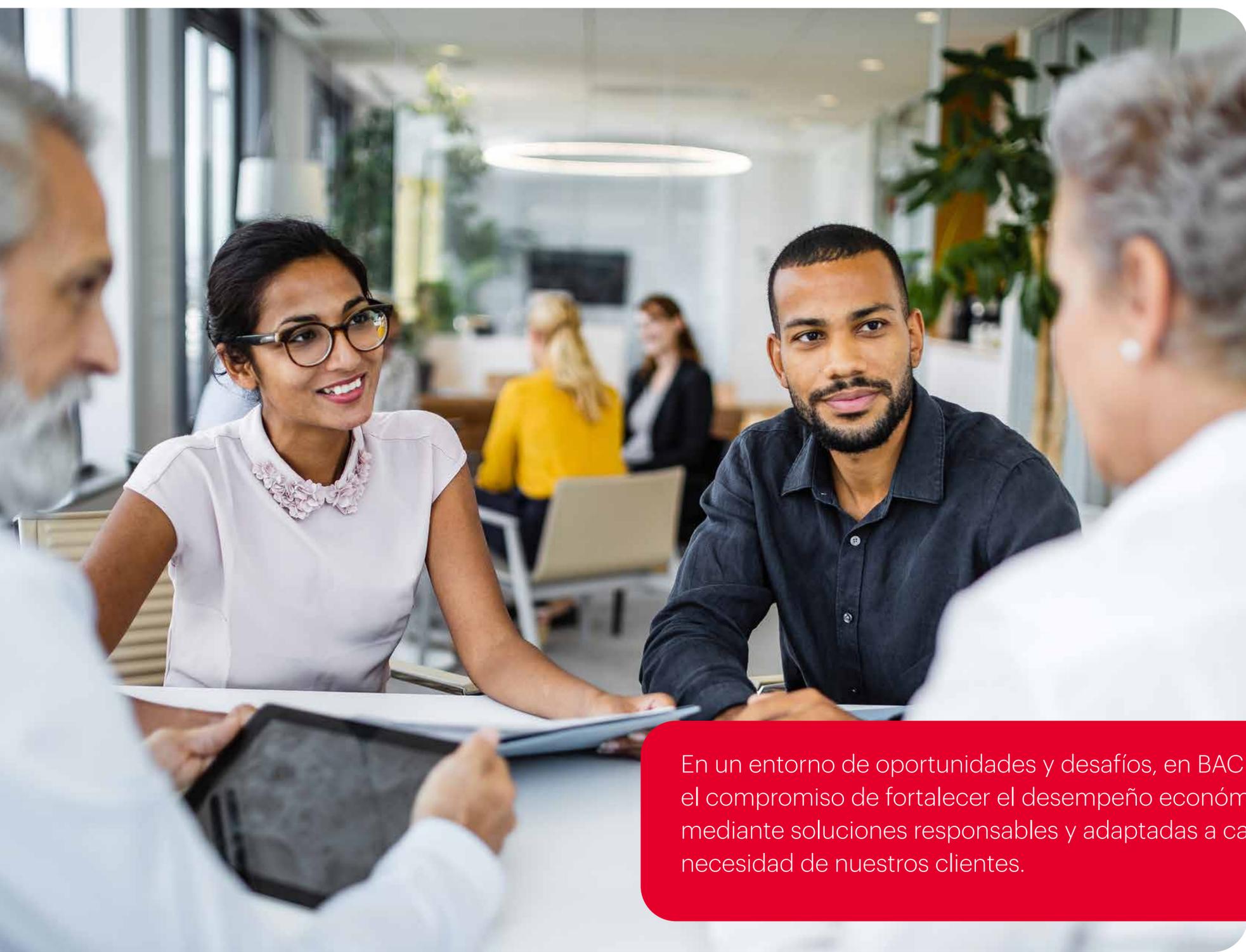
En cuanto a la composición del balance, la cartera de créditos representa el 67 % del total de activos y los depósitos el 91 % del total de pasivos, a diciembre de 2024.

Otra de las partidas relevantes a nivel de balance es el crecimiento que ha tenido el portafolio de inversiones, que al cierre del 2024 tuvo un aumento del 9 % en comparación al periodo anterior.

Estado de resultados (MM USD)	2023	2024	% de variación
Ingreso financiero	888	1.008	13 %
Gasto financiero	381	314	-18 %
Margen neto	507	694	37 %
Provisiones neto	161	185	15 %
Margen financiero después de provisiones	346	509	47 %
Comisiones e ingresos por servicios	684	754	10 %
Otros ingresos operativos	404	353	-13 %
Total ingreso operativo	1.434	1.615	13 %
Gastos operativos	(1.281)	(1.318)	3 %
Impuesto de renta	(55)	(93)	70 %
Utilidad neta	98	205	108 %
Diferencial cambiario neto de impuestos	85	20	-77 %
Utilidad neta de diferencial cambiario	183	224	22 %

Nota: la "utilidad neta ajustada" corresponde al resultado después de aplicar los ajustes por diferencial cambiario, tal como se presenta en los estados financieros consolidados.

En 2024, fortalecimos nuestro liderazgo con un crecimiento sólido y sostenido, alcanzando un 22,8 % más en utilidad neta ajustada y reafirmando nuestra posición como el Grupo Financiero líder del mercado.



En un entorno de oportunidades y desafíos, en BAC asumimos el compromiso de fortalecer el desempeño económico, mediante soluciones responsables y adaptadas a cada necesidad de nuestros clientes.

Impactos económicos indirectos significativos a BAC



Impactos Positivos

- Crecimiento económico nacional relativamente alto y estable
- Inflación local dentro del rango meta
- Cifras en materia de sector externo sanas y sin grandes variaciones
- Aumento del consumo privado e inversión
- Mayor demanda de créditos (créditos en colones recuperando participación)
- Avances importantes en materia de finanzas públicas



Desafíos enfrentados

- Incertidumbre sobre la evolución de la economía global
- Inflación alta en mercados internacionales
- Conflictos geopolíticos y eventos climáticos extremos
- Sector bancario altamente competitivo

Estos factores impactan de una manera u otra a las partes interesadas del banco, dependiendo de su actividad económica, así como de su rol en la relación. Por tal razón, BAC procura ser un mitigador de estas situaciones al proporcionarle a nuestra red de relaciones las herramientas necesarias para promover el desempeño económico siempre de forma responsable y comprometida, según las necesidades específicas de nuestras partes interesadas.



Desempeño financiero por segmentos y líneas de negocio

A continuación, se presenta el desempeño de BAC durante 2024, detallado por segmentos clave: Personas, Empresas y MiPymes. Posteriormente, se incluyen también los resultados de las líneas estratégicas en Seguros, Pensiones y el Área Bursátil. Estas secciones evidencian cómo nuestras soluciones financieras responden de manera integral y diferenciada a las necesidades de cada grupo de interés.



Desempeño financiero: Personas Nuestras soluciones forman parte de la vida nuestros clientes

En BAC, comprendemos que las necesidades financieras de las personas evolucionan con el tiempo. Por eso, nuestra estrategia se centra en entender el perfil, comportamiento y preferencias de nuestros clientes, para asegurar que las soluciones financieras ofrecidas se ajusten mejor a cada etapa de su vida.

La incorporación de tecnología, digitalización y análisis de datos ha sido clave para que nuestra propuesta de valor (productos, servicios y experiencias) sea personalizada, segura y conveniente.

Contamos con un portafolio sólido que incluye cuentas de ahorro, líneas de crédito, inversiones, plataformas como KASH y opciones para el comercio físico y electrónico, que nos permite brindar alternativas personalizadas. Así, consolidamos relaciones basadas en la confianza y la sostenibilidad.

Crecimiento financiero con propósito

Durante 2024, fortalecimos nuestra oferta de soluciones financieras, lo que refleja la confianza y preferencia de nuestra clientela. Registramos un crecimiento interanual del 9 % en la cartera de créditos, impulsado principalmente por el desempeño destacado de productos como *leasing* de autos y tarjetas de crédito.

La cartera pasiva creció un 22 %, con un dinamismo destacado en los certificados de depósito a plazo (CDP) y los saldos a la vista.

En medios de pago, la facturación en tarjetas de crédito creció un 20 % y en las de débito un 22 %, superando nuestras proyecciones. La aplicación KASH aumentó en un 33 % sus usuarios, con lo cual se consolidó como un jugador clave en las transferencias P2P (Peer to Peer) en el Mercado *Fintech*.

Productos	Δ % YoY
Créditos	9 %
Cartera Pasiva	22 %
Facturación Crédito	20 %
Facturación Débito	22 %
Kash App (Usuarios)	33 %

Cada solución que ofrecemos en BAC está pensada para acompañar, conectar y transformar la vida financiera de nuestra clientela.



Impulso a los créditos sostenibles

Como parte de nuestro compromiso con la sostenibilidad, de manera intencional hemos enfocado nuestros esfuerzos en productos que promueven la inclusión, equidad de género y bienestar económico.

En 2024, consolidamos un portafolio robusto con programas como OLE (préstamos personales) Mujer, Crédito Mujer para vivienda y vehículos, y el financiamiento de autos verdes. Esto permitió que miles de personas accedieran a condiciones preferenciales y fomentó la equidad, la movilidad limpia y el desarrollo económico responsable.

Resultados destacados:

889

operaciones de autos eléctricos e híbridos, por \$28 millones.

3.239

operaciones en vehículos para mujeres (prendario y leasing), por \$90 millones.

636

operaciones de vivienda para mujeres, por \$67.8 millones.

8.869

operaciones colocadas en el programa Ole Mujer, por \$58.6 millones.

55

subsidios de vivienda gestionados a través de BAC para familias en vulnerabilidad, por \$0.70 millones.

Impulsamos productos sostenibles que fortalecen la equidad, la autonomía financiera y la movilidad limpia.

Iniciativas que marcaron la diferencia

Durante el año 2024, impulsamos proyectos estratégicos que fortalecieron nuestra propuesta de valor, integrando tecnología, educación financiera e inclusión.

Transformación digital

- Rediseñamos nuestros modelos comerciales y de servicio para ofrecer interacciones más ágiles y eficientes.
- Consolidamos el ecosistema BAC, digitalizando procesos clave como créditos de vivienda y autos.

Inclusión financiera e innovación

- Creamos el área de Finanzas Personales para impulsar la salud financiera.
- Lanzamos el programa *Compre Ahora y Pague Después*, para compras con tarjeta de débito a cero interés.
- Creamos BAC Te Cubre, una solución que evita el rechazo de compras por saldo insuficiente.

En 2024, creamos soluciones innovadoras como *Compre Ahora y Pague Después* y *BAC Te Cubre*, que ofrecen oportunidades de financiamiento diferentes a las ofrecidas en el mercado.

Nuestro impacto social en 2024

En BAC, estamos convencidos de que nuestro rol va más allá de ofrecer productos financieros. Creemos firmemente en generar un impacto positivo en las personas, las comunidades y la economía del país. Promover el bienestar económico es parte esencial de nuestra propuesta. En 2024, implementamos las siguientes acciones:

Herramientas para el bienestar económico

- Capacitamos a 500 jóvenes mediante el programa *Empléate*.
- Lanzamos la nueva plataforma web de cobranza para autogestión.
- Capacitamos a 2.312 personas colaboradoras en temas de planificación financiera.

Recuperación y mitigación de riesgo

- Retuvimos más de \$208 millones mediante planes personalizados.
- Redujimos el inventario de bienes adjudicados en un 17 % en viviendas y de autos en un 32 %.

La educación financiera fue una de nuestras prioridades en 2024; por esta razón, brindamos herramientas a más de 2.800 personas para que gestionen sus recursos con responsabilidad y confianza.



Grandes hitos que nos permitieron transformarnos con propósito

Durante el 2024, impulsamos proyectos y acciones que fortalecieron nuestra eficiencia operativa, lograron un mejoramiento de la experiencia digital y que nos permitieron marcar una diferencia en las comunidades donde operamos. Estos hitos reflejan nuestro compromiso por innovar, acompañar y liderar con responsabilidad.

Innovación en modelos comerciales y experiencia de servicio

Digitalizamos el proceso de avalúos en Banca Personas, con

2.600

operaciones georreferenciadas

Alcanzamos un nivel *Best in Class* en aprobación de transacciones con tarjeta de crédito

(+94%)

Primer proyecto de vivienda social

Financiamiento directo a desarrollador para

76 unidades

en Alajuelita, con el objetivo de brindar viviendas a las familias que habitan en el precario denominado La Cascabela

En 2025, gestionaremos los subsidios para

cada familia

beneficiaria

Incentivamos la educación financiera

Llevamos talleres a 26 empresas, con los que beneficiamos

2.312 personas

Aplicamos la encuesta

de nivel de Educación Financiera

basada en el índice del Banco Mundial

Nuestra ruta hacia 2025

- Continuar integrando canales digitales con experiencias seguras y personalizadas.
- Impulsar la inclusión financiera mediante un portafolio sostenible y accesible.
- Automatizar procesos para ganar agilidad y enfocarnos en servicios de alto valor.
- Preservar la calidad de cartera, mediante indicadores de riesgo saludables.
- Mantener o superar la satisfacción de las personas colaboradoras, reflejo del compromiso del equipo con la experiencia de todas las partes interesadas.
- Reafirmamos nuestra visión de ser una banca ágil, innovadora y comprometida con el bienestar financiero de las personas.



En 2024, BAC financió su primer proyecto de vivienda social, lo que facilitó un hogar digno para 76 familias en situación de vulnerabilidad.



Desempeño financiero: Seguros BAC Protección financiera para cada etapa de la vida

Seguros BAC significa:

- A.** Los productos y servicios que presta el Grupo Financiero por medio de la Sociedad Corredora de Seguros BAC Credomatic
- B.** Seguros colectivos contratados por el Grupo Financiero BAC por cuenta de sus clientes y a través de los distintos canales del Grupo
- C.** Los seguros autoexpedibles

En BAC Seguros, garantizamos coberturas que ayudan a las personas y empresas a superar imprevistos, protegiendo su estabilidad y bienestar financiero. Nos enfocamos en brindar soluciones accesibles, ágiles y adaptadas a las necesidades de la clientela.

El impacto de este enfoque integral se reflejó en los resultados obtenidos en 2024. Cerramos el periodo con un crecimiento del 19 % en las ventas de seguros, lo que consolidó nuestra posición en el mercado.

Logramos el aumento del 45 % en la retención de seguros en comparación con 2023, junto con una reducción del 11 % en cancelaciones generales. Estos avances reafirman la confianza construida y el compromiso de brindar un servicio cercano y confiable.



Fortalecimos nuestra propuesta de valor

A lo largo de 2024, implementamos las siguientes iniciativas para brindar un servicio más eficiente y adaptado a las necesidades de nuestra clientela:

Diseño de productos innovadores

Creamos el seguro de fraude digital para clientes jurídicos, diseñado para proteger a las PYMES ante los crecientes riesgos del entorno digital.

Impulso a la transformación digital

Fortalecimos las campañas y herramientas digitales, simplificando el acceso a nuestros productos y servicios. Este esfuerzo se reflejó en un aumento del 3 % en la colocación de seguros a través de canales digitales.

Automatización de procesos clave

Mejoramos los procesos para que la mayoría de las solicitudes de emisión y cancelación de seguros sean atendidas en primer contacto con el cliente y, así, mejorar su experiencia. Para esto, utilizamos la tecnología de API en la integración de los procesos con alguno de nuestros proveedores.

Mejoramos el acompañamiento brindado

Establecimos un área especializada para la gestión de indemnizaciones, que en 2024 acompañó más de 7.000 casos con pagos de USD 23 millones, en total. Implementamos un programa de seguimiento y monitoreo para asegurar la calidad de cada venta, incluida la herramienta Summary Box, que brinda información clara y detallada sobre los seguros adquiridos.

El compromiso con la sostenibilidad

En 2024, firmamos la Declaración de Bogotá en Seguros Sostenibles con el propósito de adoptar prácticas responsables, integrar criterios ambientales, sociales y de gobernanza en los procesos de gestión, desarrollar productos y servicios sostenibles, así como medir y mitigar los impactos negativos causados al ambiente.

Además, continuamos como miembros activos del Protocolo de Conducta Empresarial Responsable del Sector Asegurador en Costa Rica, promoviendo una gestión ética, transparente y alineada con los derechos humanos, la equidad y la sostenibilidad.

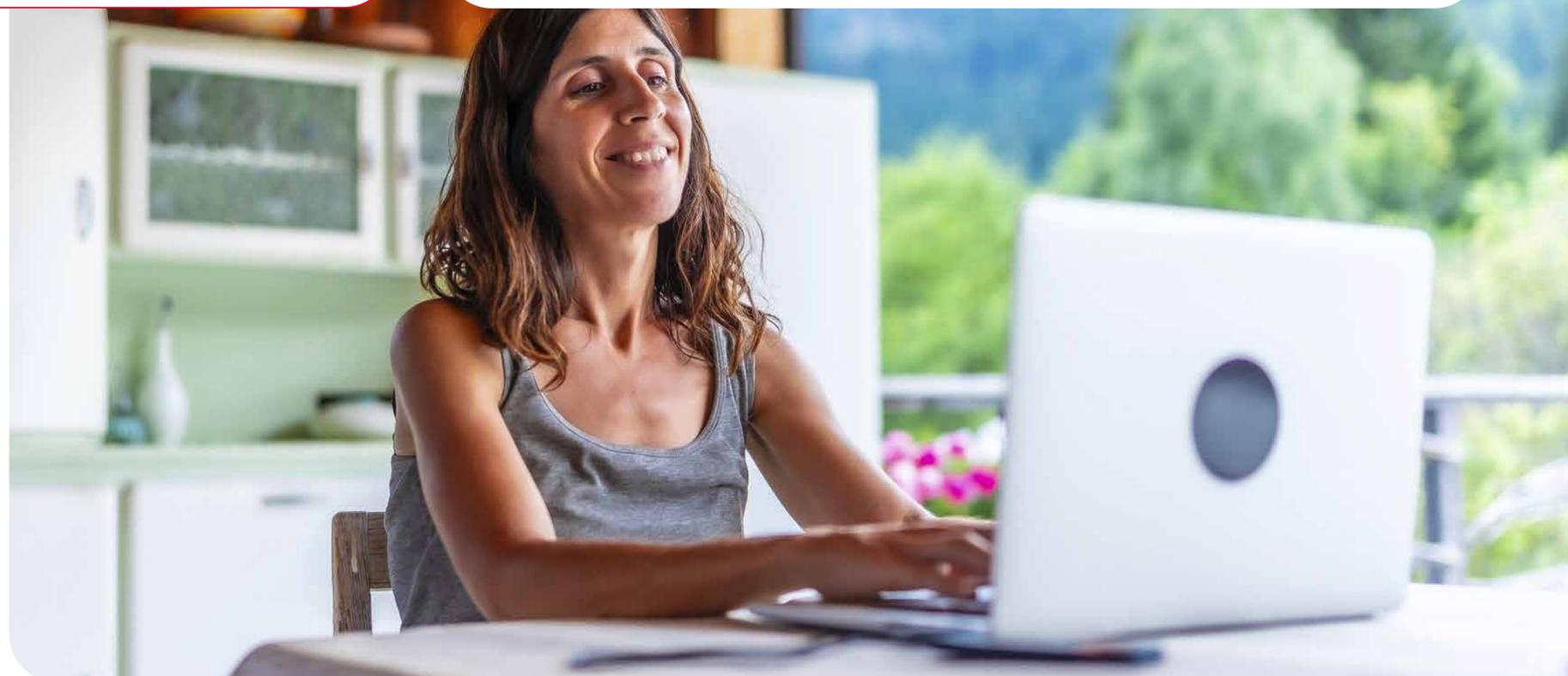


Nuestra ruta hacia 2025



- Automatizar y optimizar procesos para brindar una atención ágil y eficiente.
- Fortalecer los mecanismos de medición de experiencia para identificar oportunidades de mejora y evaluar niveles de satisfacción. En este sentido, nos proponemos continuar mejorando indicadores clave como el eNPS, que creció un 7 % en 2024, y el NPS, que aumentó 16 % respecto al año anterior.
- Reducir los tiempos de atención y ampliar las herramientas de autoservicio, para que cada persona y empresa gestione sus seguros de forma sencilla y rápida.

Con estas acciones, reafirmamos nuestro compromiso con un modelo de seguros accesible, transparente y centrado en las personas.





Desempeño financiero: BAC Pensiones Tu futuro empieza hoy, construimos juntos tu tranquilidad financiera

En BAC Pensiones, creemos que un futuro tranquilo comienza con decisiones responsables en el presente. Por ello, trabajamos para ofrecer soluciones sólidas que les permitan a nuestros afiliados construir un retiro más seguro y tranquilo.

Durante 2024, reafirmamos nuestro liderazgo al consolidarnos como la operadora de pensiones con mayor crecimiento en el país. Alcanzamos un incremento del 22 % en activos bajo gestión, reflejo del compromiso que mantenemos con el manejo responsable y eficiente de los recursos.

Al cierre de 2024, contamos con una cartera de 388.000 personas afiliadas, incluidas más de 44.000 que decidieron trasladar su pensión a BAC durante el año y confiar en nuestra gestión para respaldar su bienestar futuro.

Gracias a este desempeño, ampliamos nuestra presencia en el mercado alcanzando un 14.85 % de participación, con lo que posicionamos como uno de los principales referentes en el sector de pensiones de Costa Rica.

Fortalecimos nuestra propuesta de valor

En 2024, impulsamos las siguientes iniciativas para avanzar hacia una gestión más eficiente y centrada en las necesidades de nuestros afiliados:



Automatización en la gestión de planes voluntarios

Implementamos un servicio automatizado para los planes voluntarios de pensión, que permite a las personas afiliadas trasladar su ahorro de forma automática entre fondos con diferentes perfiles de riesgo. Pueden pasar automáticamente del Fondo C, enfocado en maximizar el crecimiento de los ahorros, hacia los Fondos B y A, con perfiles de riesgo más conservadores según su horizonte temporal.



Protección ante variaciones del tipo de cambio

Incorporamos coberturas cambiarias en algunos de nuestros fondos que, por sus horizontes temporales, se beneficiarían de una menor volatilidad, brindando mayor estabilidad frente a posibles fluctuaciones del tipo de cambio. Esta estrategia permite resguardar el capital, especialmente en los fondos más conservadores.horizonte temporal.



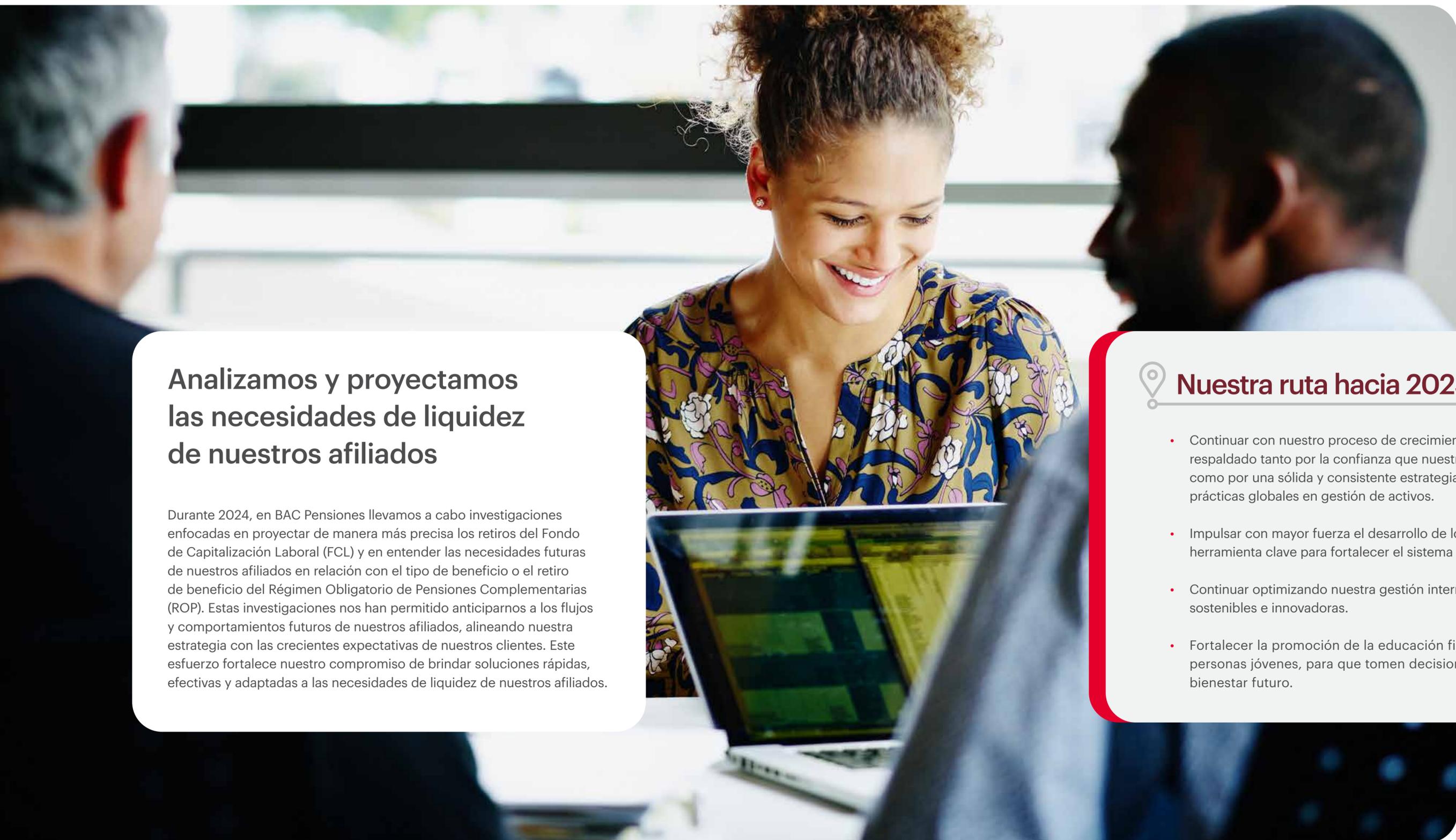
Innovaciones tecnológicas

Desarrollamos nuevas herramientas para brindar una asesoría más cercana y personalizada, entre ellas, una calculadora interna para que el equipo comercial ofrezca escenarios de ahorro precisos y adaptados a las necesidades individuales.



Reducción de tiempos operativos

Logramos reducir en un 90 % el tiempo de resolución de solicitudes. Esta mejora operativa nos permitió avanzar hacia un modelo más sostenible, donde la eficiencia y el uso responsable de recursos son protagonistas.



Analizamos y proyectamos las necesidades de liquidez de nuestros afiliados

Durante 2024, en BAC Pensiones llevamos a cabo investigaciones enfocadas en proyectar de manera más precisa los retiros del Fondo de Capitalización Laboral (FCL) y en entender las necesidades futuras de nuestros afiliados en relación con el tipo de beneficio o el retiro de beneficio del Régimen Obligatorio de Pensiones Complementarias (ROP). Estas investigaciones nos han permitido anticiparnos a los flujos y comportamientos futuros de nuestros afiliados, alineando nuestra estrategia con las crecientes expectativas de nuestros clientes. Este esfuerzo fortalece nuestro compromiso de brindar soluciones rápidas, efectivas y adaptadas a las necesidades de liquidez de nuestros afiliados.

Nuestra ruta hacia 2025

- Continuar con nuestro proceso de crecimiento en presencia de mercado, respaldado tanto por la confianza que nuestros afiliados depositan en nosotros, como por una sólida y consistente estrategia de inversión basada en las mejores prácticas globales en gestión de activos.
- Impulsar con mayor fuerza el desarrollo de los planes de pensión voluntarios, como herramienta clave para fortalecer el sistema previsional costarricense.
- Continuar optimizando nuestra gestión interna para ofrecer soluciones ágiles, sostenibles e innovadoras.
- Fortalecer la promoción de la educación financiera, especialmente entre personas jóvenes, para que tomen decisiones informadas que fortalezcan su bienestar futuro.

Con estas acciones, reafirmamos nuestra visión de construir soluciones previsionales modernas, confiables y al servicio de las personas.



Desempeño financiero: MiPymes BAC Impulsamos el corazón productivo de Costa Rica

En BAC, creemos en el potencial transformador de las micro, pequeñas y medianas empresas (MiPymes), que representan el 97 % del parque empresarial del país, generan cerca del 60 % del empleo y aportan más del 40 % del PIB nacional. Su dinamismo es clave para la reactivación económica, el desarrollo inclusivo y la competitividad.

Durante 2024, reforzamos nuestro compromiso como aliados estratégicos de este sector, promoviendo su desarrollo sostenible, inclusión financiera y crecimiento continuo. Implementamos una estrategia integral basada en una segmentación geográfica que nos permitiera alcanzar una cobertura más amplia e identificar nueva clientela en zonas rurales.

Gracias a este enfoque, incorporamos 9.000 nuevos negocios, para un total de 98.000 negocios y empresas aliadas. De esta manera, consolidamos nuestra posición como la entidad financiera líder en el segmento MiPyme.

Fortalecimos nuestra propuesta de valor de créditos productivos profundizando sobre las condiciones de los productos preaprobados, continuamos con nuestra fuerte alianza estratégica con el Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD) y transformamos nuestros procesos para facilitar nuestros desembolsos. Como resultado, cerramos el 2024 con una cartera de créditos productivos superior a los \$971 millones, aumentando un 19 % en comparación con el año anterior. Adicionalmente, a través de nuestra estrategia de Medios de Pago superamos los \$1.523 millones en cartera pasiva, un crecimiento interanual de +23 %.

Crecimiento que refleja confianza

9.000

nuevos negocios con MiPymes incorporados

98.000

negocios y empresas aliadas

\$971

millones en cartera crediticia (+19 %)

\$1.523

millones en cartera pasiva (+23 %)

\$108

millones en leasing financiero desembolsado

\$829

millones en pagos procesados a proveedores

Más de

82.000

planillas gestionadas

Más de

45.000

comercios afiliados con un crecimiento de facturación de +15 %

Más de

174.000

gestiones digitales en la plataforma Mi Negocio en Línea

32 %

de crecimiento en la cartera de créditos verdes y sostenibles

En BAC, trabajamos junto a 98.000 micro, pequeñas y medianas empresas para fortalecer su rol esencial en la economía y fomentar su desarrollo sostenible.



Una estrategia sólida en pro de las MiPymes

Durante 2024, fortalecimos nuestra propuesta de valor mediante acciones estratégicas que permitieran ofrecer soluciones innovadoras y alineadas con las necesidades financieras de las MiPymes.

Implementamos un nuevo modelo de segmentación geográfica, con un enfoque diferenciado por segmento, zona e industria, lo que permite estrategias adaptadas a cada mercado. Este modelo fue clave para los resultados alcanzados y fue construido con diferentes insumos tomando en cuenta las necesidades de las MiPymes y nuestra propuesta de valor para ellas.

Fortalecimos la estructura comercial por medio de un esquema de compensación variable y reconfiguramos la estructura comercial para ofrecer una atención más ágil y efectiva.



Nuevos productos al servicio de las MiPymes

Lanzamos **FullPAY**, herramienta que integra facturación electrónica, control de inventarios y gestión de ventas.

Pusimos en operación una nueva plataforma de aprendizaje, la **U Pymes** como beneficio a nuestros clientes aliados y nuestro enfoque de apoyo para el crecimiento del segmento.

Iniciamos el piloto de **Pymes Store**, para que las empresas cuenten con su propia tienda virtual, como medio de pago electrónico vinculado al dominio BAC Regional.

Se desarrollaron 4 nuevas modalidades de créditos con enfoque en **Mujeres**.

Durante 2024, diseñamos productos que impulsan la sostenibilidad y la inclusión financiera de las MiPymes.

Nuestro aporte con la sostenibilidad

Creamos los productos Financiamiento Pyme Liderada por Mujer, Leasing Mujer, Avales Mujer y Preaprobados Mujer, que generaron una cartera total de

\$16.3 millones

El 32 % de los microcréditos SBD otorgados estuvieron dirigidos a mujeres o negocios liderados por mujeres y el 12 % a personas jóvenes emprendedoras.

Nos consolidamos como el principal actor privado en el Sistema de Banca para el Desarrollo, con una colocación de

\$631 millones,

principalmente en agroindustria y sectores prioritarios. Además, fortalecimos nuestra oferta de créditos verdes y sostenibles, alcanzando más de

\$45 millones

En total, administramos una cartera de

\$676 millones.





Formación que transforma negocios

El crecimiento sostenible de las MiPymes depende del acceso a soluciones financieras y del fortalecimiento de sus capacidades. En 2024, acompañamos a 4.800 personas emprendedoras y empresarias mediante los siguientes espacios diseñados para promover el desarrollo de sus habilidades:

<div data-bbox="1516 759 1649 891" data-label="Text"> <p>51</p> </div> <div data-bbox="1516 900 1682 1041" data-label="Text"> <p>talleres especializados en gestión y competitividad</p> </div>	<div data-bbox="1765 759 1899 891" data-label="Text"> <p>5</p> </div> <div data-bbox="1765 900 1949 1116" data-label="Text"> <p>seminarios nacionales con la presencia de representantes de distintas regiones</p> </div>	<div data-bbox="2015 759 2149 891" data-label="Text"> <p>2</p> </div> <div data-bbox="2015 900 2182 1078" data-label="Text"> <p>sesiones de <i>networking</i> para fomentar las relaciones comerciales</p> </div>
--	--	--

En el ámbito digital, consolidamos la U Pymes que ofrece más de 7.000 cursos, en materia de liderazgo, mercadeo, finanzas y sostenibilidad, entre otros. En 2024, la plataforma digital benefició a más de 400 MiPymes.

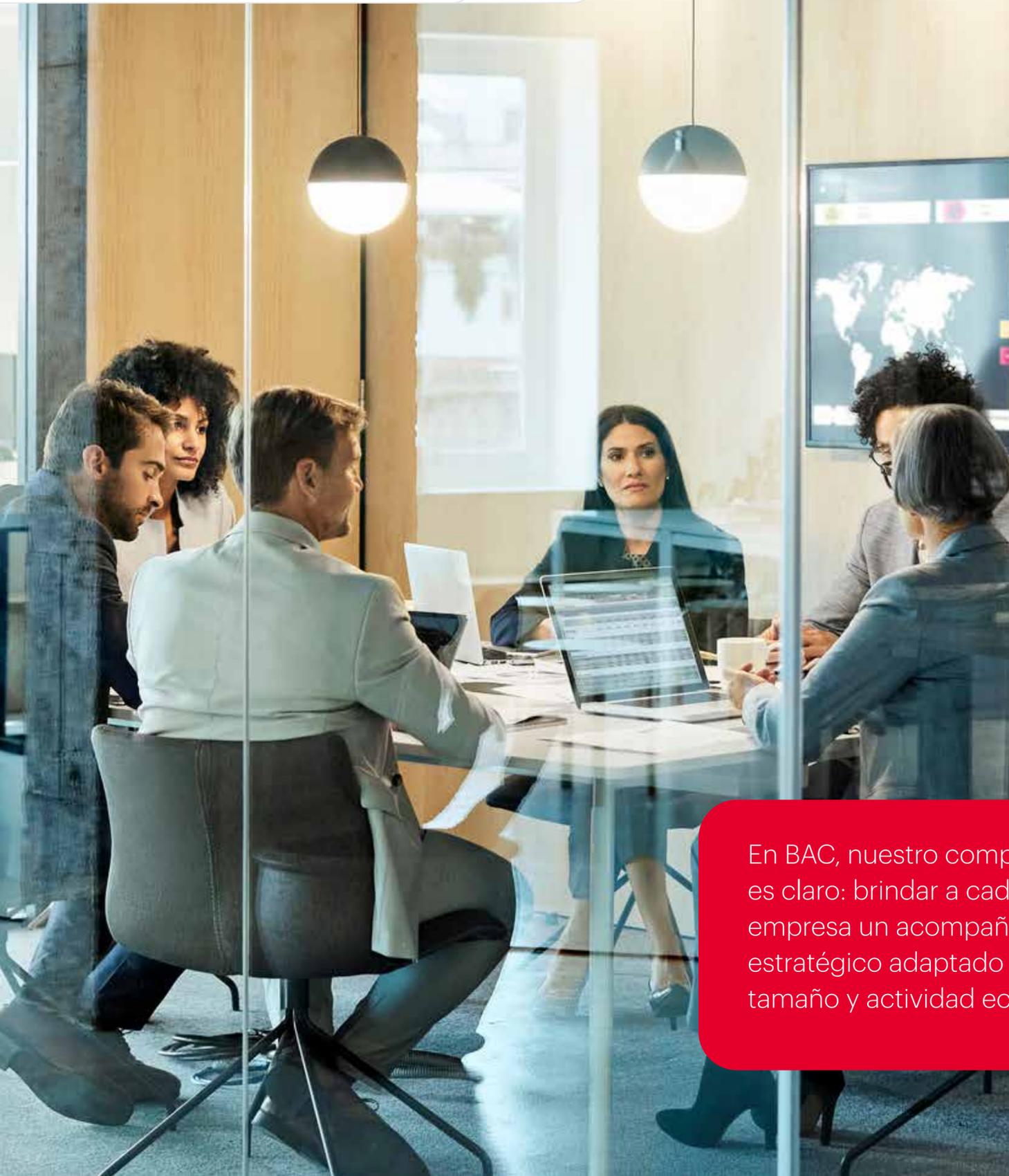
Además, desarrollamos una edición exclusiva de BAC Impulsa, dirigida a bares y restaurantes. En alianza con FIFCO, capacitamos a 60 negocios de la Gran Área Metropolitana y la zona sur. Además, desembolsamos más de \$250.000 en microcréditos en todo el programa.

Fortalecimos los Mercaditos Pymes, una iniciativa que busca dar un espacio de comercialización a emprendedores que están buscando posicionar sus productos. En 2024, con la participación de más de 300 clientes en esta plataforma, generando \$549.000 de facturación.

Nuestra ruta hacia 2025

- Fortalecer la oferta de productos y servicios para que sean ágiles, accesibles y adaptados a las necesidades de cada micro, pequeña y mediana empresa.
- Ampliar la cobertura territorial, a través de la omnicanalidad (sucursales, plataformas digitales y centros de contacto remoto).
- Optimizar la difusión de productos y beneficios dirigidos a las MiPymes.
- Digitalizar procesos clave como la apertura de cuentas y aprobación de créditos.

Con estas acciones, reafirmamos nuestro compromiso de ser el principal socio financiero de las MiPymes en Costa Rica.



Desempeño financiero: Empresas Acompañamos a las empresas que mueven el país

En BAC, estamos convencidos de que el acompañamiento a las empresas es clave para el progreso económico del país. Por ello, hemos diseñado una estrategia enfocada en entender y responder a las necesidades específicas de cada negocio.

Nuestra propuesta de valor está estructurada en la atención a dos grandes segmentos de clientes jurídicos:

Segmento corporativo:

empresas con ventas anuales mayores a

\$25 millones

más de 300 personas colaboradoras
y créditos superiores a

\$7 millones

Banca comercial:

negocios con ventas anuales por más de

\$5 millones

más de 100 personas colaboradoras
y créditos superiores a

\$2 millones

En BAC, nuestro compromiso es claro: brindar a cada empresa un acompañamiento estratégico adaptado a su tamaño y actividad económica.

Las empresas que conforman dichos segmentos se clasifican en 11 clústeres, dependiendo de su actividad económica: servicios, agricultura, turismo, comercio, educación, zonas francas, institucional, transporte, salud, industria, entre otros. Esta estructura nos permite atender las particularidades propias de cada sector y facilitar un acompañamiento financiero especializado.

Nuestra estrategia integral en Banca Empresas se basa en los tres pilares del triple valor positivo:

Servicios y prospección

Fortaleciendo productos financieros alineados a generar crecimiento y eficiencia en nuestros clientes.

Innovación y digitalización

Promoviendo herramientas tecnológicas para la autogestión y eficiencia operativa.

Ecosistema y sostenibilidad

Entendiendo a cada empresa como un ecosistema conectado con los proveedores locales o internacionales, colaboradores, clientes, comunidades en dónde opera y aliados.

Además, entendemos a las empresas como verdaderos "ecosistemas", donde interactúan personas colaboradoras, proveedores y socios. Les ofrecemos soluciones a la medida, generando conexiones estratégicas que potencian su desarrollo sostenible.



Resultados alcanzados en 2024

Gracias a una gestión eficiente, en 2024 alcanzamos resultados positivos al brindar soluciones financieras adaptadas a las necesidades específicas de nuestra clientela:

Planillas:

aumentamos un 8 % en el uso de la plataforma de BAC para pago de salarios, beneficiando a 426.000 personas.

Esto representa el **36 %** del sector privado.

Crédito:

cartera administrada de \$2.368 millones (+22 %). Los créditos verdes crecieron un 223 %.

Superando los **\$258 millones**.

Proveedores:

procesamiento acumulado de \$21.6 billones.

Representando el **26 %** del PIB nacional.

Fondos de inversión:

\$751 millones en ingresos acumulados

+20 % interanual.

Leasing:

crecimiento del 28 %, con cartera total de \$590 millones. Se colocaron 1.214 unidades de leasing verde.

Por **\$96 millones** (16 % del total de leasing).

Saldos a la vista:

cerramos con una cartera de \$1.769 millones (+6 % interanual)

Equivalente al **18 %** del total del mercado.

Fideicomisos:

ingresos acumulados por \$759 millones

+35 % vs. 2023.

Nuestro portafolio financiero impulsó el crecimiento empresarial en todas las categorías clave durante 2024.

Impulsamos el crecimiento empresarial

Durante el 2024, implementamos una serie de acciones estratégicas para fortalecer la competitividad y sostenibilidad de las empresas que atendemos.

Alcanzamos un récord histórico al superar los \$2,3 billones en la cartera de créditos corporativos, gracias a una estrategia enfocada en el crecimiento sostenible y las soluciones financieras a la medida.

Nos convertimos en el primer banco en Costa Rica en integrar la tesorería corporativa con conectividad mediante API, la cual conecta los sistemas internos del negocio con nuestra plataforma para facilitar los pagos locales e internacionales, la consulta de saldos y el acceso a estados de cuenta en tiempo real.

Reafirmamos nuestra responsabilidad ambiental mediante la promoción activa de créditos verdes. En nuestra cartera de leasing, el 16 % del saldo corresponde a vehículos eléctricos e híbridos, apoyando la transición hacia una movilidad sostenible.

En 2024, consolidamos nuestra participación en el Programa Libre de Efectivo, acompañando a las empresas en la digitalización del 90 % de sus transacciones.

Nuestra ruta hacia 2025

En Banca de Empresas nos hemos trazado metas claras para reforzar nuestro liderazgo y compromiso con el desarrollo empresarial:

- Fortalecer la experiencia de nuestros clientes, con servicios ágiles, eficientes y personalizados.
- Proveer una propuesta de valor a las empresas que sea dinámica y se adapte a las condiciones del mercado.
- Excelencia en el servicio a las condiciones del mercado con mayor rapidez a un entorno cambiante.
- Acelerar la digitalización de procesos y la integración de ecosistemas sostenibles.

Estas acciones nos permitirán continuar siendo líderes en la transformación hacia una banca innovadora, consciente y centrada en el crecimiento responsable de las empresas.



Desempeño financiero: Área Bursátil Multiplicamos oportunidades de inversión

El mercado bursátil es fundamental para impulsar el crecimiento económico del país y fortalecer su sistema financiero. Desde esta área, ofrecemos una amplia gama de instrumentos de inversión, con lo que promovemos la diversificación y la gestión más eficiente de sus recursos.

En 2024, dimos pasos importantes para robustecer nuestra oferta bursátil:



Lanzamiento del Asesor Virtual

Pusimos en funcionamiento la primera etapa del Asesor Virtual, disponible en nuestro sitio web. Esta herramienta interactiva incluye contenido audiovisual sobre los fondos de inversión y permite que las personas y empresas definan su perfil de inversión y reciban una asesoría ajustada a sus objetivos y nivel de riesgo.



Fondo de Capital de Riesgo (FCR)

Aprobamos y lanzamos un nuevo Fondo de Capital de Riesgo, con un monto de \$150.000 millones, destinado a financiar proyectos clave de infraestructura en Costa Rica. Esta iniciativa, desarrollada junto a CAFAM, demuestra nuestro compromiso con el desarrollo nacional, la reactivación económica y la generación de empleo.

Custodia internacional: iniciamos relaciones con un custodio internacional de primer nivel. Esto nos permite lo siguiente:

- Optimizar los costos operativos asociados a servicios de custodia.
- Acceder a un ecosistema global de servicios financieros.
- Ampliar el acceso de nuestra clientela a oportunidades internacionales de inversión, con mayor seguridad y eficiencia.



Gestión responsable y sostenible

Avanzamos en la implementación de estrategias de inversión con enfoque ESG, que priorizan criterios ambientales, sociales y de gobernanza. Como parte de este compromiso, aplicamos la metodología SARAS para la evaluación de los fondos. De esta forma, mitigamos la exposición a sectores controvertidos y aseguramos una alineación con principios responsables de inversión.



Fortalecimiento operativo

Durante 2024, también ejecutamos mejoras en los procesos de front y back office, así como en los mecanismos de control y seguimiento, para incrementar la eficiencia operativa. Además, iniciamos el proceso de migración a una nueva plataforma tecnológica, que permitirá una gestión más moderna y robusta de nuestras operaciones.



Nuestra ruta hacia 2025



- Operación del Fondo de Capital de Riesgo, consolidando un portafolio en Deuda Senior dentro del sector infraestructura, con un enfoque en la rentabilidad y la preservación del capital.
- Segunda etapa del Asesor Virtual, que permitirá digitalizar completamente la gestión de inversiones, haciendo el proceso más ágil, sencillo y personalizado.
- Visualización digital avanzada del Puesto de Bolsa, brindando acceso inmediato y claro a la información relevante de cada inversión.
- Nueva plataforma tecnológica para la gestión de carteras, que facilitará la administración, asesoría y seguimiento de inversiones de forma integral.

Con estas acciones, reafirmamos nuestro compromiso de ofrecer soluciones bursátiles modernas, seguras, sostenibles y accesibles para una clientela cada vez más informada y exigente.



Ser el banco líder en soluciones financieras simples, digitales y de triple valor Finanzas que generan valor con propósito

Gestionando negocios sostenibles

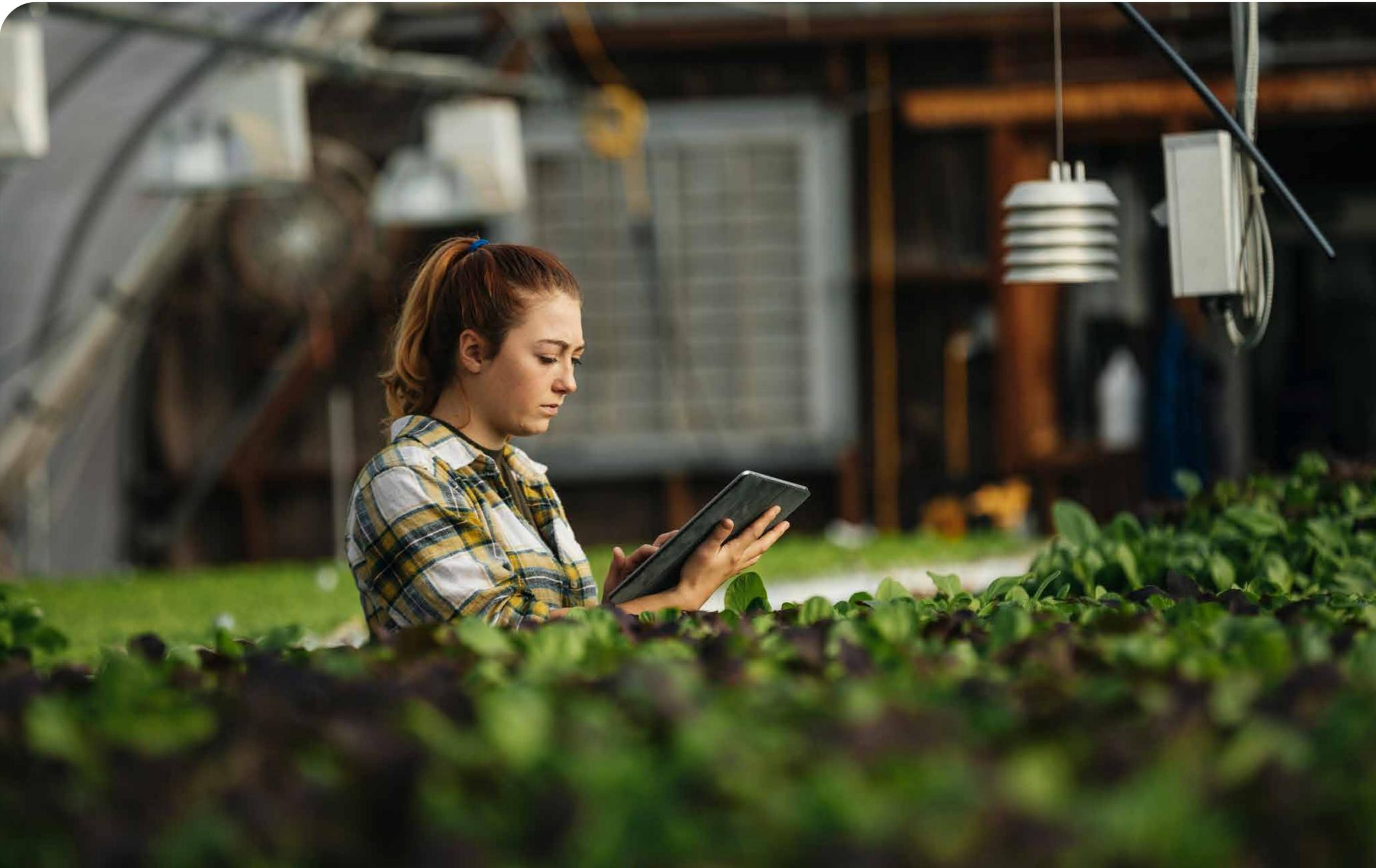
Nuestra visión de negocios sostenibles va más allá de ofrecer soluciones financieras tradicionales. Nos enfocamos en desarrollar productos, servicios y capacidades que crean valor a largo plazo para los grupos de interés, siempre con un enfoque de triple impacto: económico, social y ambiental.

En 2024 consolidamos equipos de trabajo, segmentados por unidad de negocio (personas, pymes, empresas y áreas regulatorias). Su gestión ha sido esencial para identificar desafíos, establecer rutas claras de gestión y fortalecer nuestra cartera sostenible.

Gracias a este esfuerzo articulado, la cartera de negocios sostenibles registró un crecimiento de más del 40 % con respecto a 2023, lo que evidencia el avance de nuestra estrategia y el interés de la organización de movilizarse en la adopción progresiva de soluciones con propósito.

Este compromiso es transversal a toda la organización. Por ello, implementamos una campaña interna de comunicación y sensibilización en negocios sostenibles, diseñada para capacitar a nuestra Gente BAC. A través de recursos digitales, dinámicas interactivas y espacios de formación, generamos más de 2.800 interacciones y una participación de más de 500 líderes.

En BAC, trabajamos por una banca que genere valor con propósito, integrando la sostenibilidad en cada proceso, producto y decisión.





Un portafolio sostenible que impulsa el cambio

Nuestro portafolio de productos y servicios sostenibles busca fomentar una economía más inclusiva, equitativa y respetuosa con el ambiente y las personas. Se estructura en tres grandes bloques de soluciones:

Soluciones sostenibles para personas, financieras y no financieras



- **Créditos para transporte limpio:** financiamiento de vehículos eléctricos o híbridos, para apoyar la transición hacia una movilidad baja en emisiones.



- **Programas financieros especializados para mujeres:** Vivienda Mujer, Auto Mujer y OLE Mujer promueven la inclusión financiera y la autonomía económica en distintas etapas de la vida.



- Reafirmando nuestro compromiso con la equidad de género y la inclusión financiera, el **Programa Mujeres BAC** ha generado impactos significativos en el empoderamiento económico y social de mujeres emprendedoras y empresarias del país. Esta iniciativa ha contribuido al fortalecimiento de capacidades técnicas, mejorando la gestión y sostenibilidad de los negocios liderados por mujeres, así como promoviendo su acceso a servicios financieros y procesos de formalización. Entre los principales logros del programa destacan:

- **Capacitación y empoderamiento:** aproximadamente **2.200 mujeres** han sido capacitadas en inclusión financiera, liderazgo, gestión empresarial, proyección profesional y empoderamiento personal.
- **Comercialización y crecimiento económico:** **240 emprendedoras**, aproximadamente, han participado en espacios de comercialización como los mercaditos en sucursales, de las cuales el 70 % reportó un incremento en ventas superior al 60 % tras su participación en este tipo de iniciativa.
- **Sensibilización en liderazgo y equidad:** se han desarrollado acciones orientadas a fomentar el liderazgo femenino, la educación financiera y la sensibilización sobre temas de equidad de género.

Soluciones sostenibles para personas, financieras y no financieras



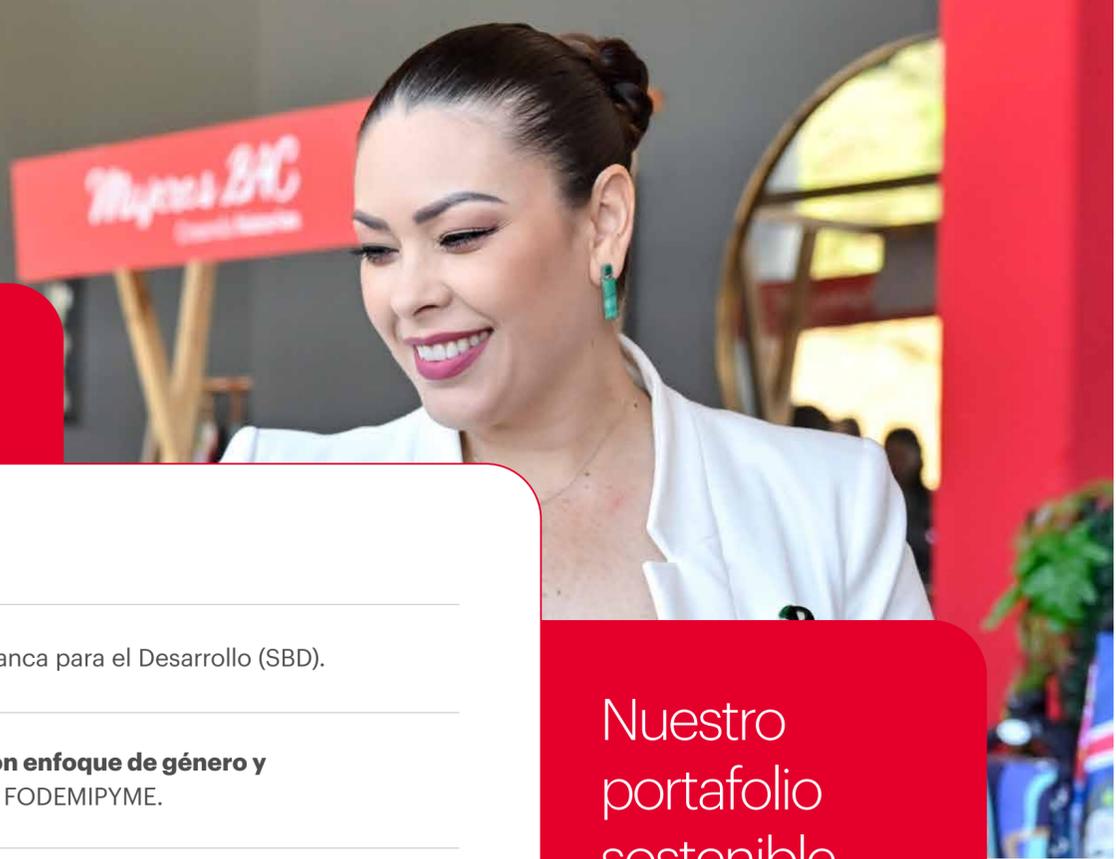
- **Créditos para energías renovables, transporte limpio y construcción sostenible.**



- **Ejemplo de esto se cuenta con el programa de financiamiento de paneles solares:** desde su implementación se han colocado \$7 millones, con una capacidad instalada de 9,98 MW, equivalente a una generación anual estimada de 3.642,70 MWh y una reducción de 13.390 toneladas de CO2 e al año.



- Se desarrollaron **módulos de capacitación virtual dirigidos a áreas estratégicas como Alta Dirección, Negocios y Análisis de Riesgo de Crédito**, con el objetivo de fortalecer sus capacidades en materia de sostenibilidad, descarbonización y cambio climático. Esta formación fue posteriormente ampliada a toda la organización, lo que facilitó la alineación interna y aseguró una implementación efectiva de la estrategia corporativa de descarbonización.



Soluciones sostenibles Mipyme, financieras y no financieras



- **Leasing para transporte limpio.**



- **Líneas de financiamiento** dentro del Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD).



- **Programas específicos de inclusión financiera con enfoque de género y territorialidad**, como Avaes Mujer, respaldado por FODEMIPYME.



- Como parte de la estrategia de fortalecimiento no financiero para micro, pequeñas y medianas empresas, se continuó la implementación de la plataforma digital **U Pymes**, la cual ofreció acceso gratuito a **más de 7.000 cursos en áreas clave como liderazgo, mercadeo, finanzas y sostenibilidad**. En 2024, esta solución no financiera, formativa benefició a **2.000 personas emprendedoras**, contribuyendo al desarrollo de capacidades empresariales y al cierre de brechas de conocimiento.



- **Programa de desarrollo empresarial para el sector gastronómico:** BAC Impulsa – Edición Bares y Restaurantes. La iniciativa incluyó procesos de capacitación técnica y acompañamiento personalizado para **60 negocios** ubicados en la Gran Área Metropolitana y la zona sur del país. Si bien el programa estuvo vinculado a soluciones financieras complementarias, su componente principal fue el fortalecimiento de capacidades de gestión y operación de los establecimientos participantes.



- **Plataforma de comercialización para emprendimientos locales: Mercaditos Pymes.** Durante 2024, se robusteció la iniciativa Mercaditos Pymes, una plataforma que facilita espacios de comercialización para productos y servicios de emprendimientos locales. Esta solución no financiera promueve el desarrollo económico territorial, visibiliza la oferta de las microempresas y fortalece los circuitos cortos de comercialización. Durante el período reportado, la plataforma generó una facturación total de \$549.000 para los negocios participantes.

Nuestro portafolio sostenible incluye productos diferenciados para personas, empresas y MiPymes, alineados a las metas climáticas y de equidad.

Fortalecemos la gestión sostenible con estándares globales

Durante 2024, dimos un paso clave hacia la adopción de mejores prácticas internacionales. Iniciamos un proceso de diagnóstico interno para avanzar en la implementación de las Normas Internacionales de Información Financiera en Sostenibilidad (NIIF S1 y S2).

Realizamos una evaluación que nos permitió identificar brechas, establecer un plan de acción basado en evidencia y alinear nuestras prácticas contables y de reporte a los lineamientos del CONASSIF.

El cumplimiento de las NIIF S1 y S2 refuerza nuestra transparencia, facilita la comparabilidad internacional y promueve un sistema financiero más sostenible.



Nuestra ruta hacia 2025



- Continuar con el monitoreo continuo de la cartera sostenible para garantizar su crecimiento y mejora.
- Desarrollar nuevas soluciones de triple valor adaptadas a las necesidades del mercado.
- Fortalecer las capacidades de la Gente BAC mediante formación especializada.

Con estos esfuerzos, reafirmamos nuestro compromiso de consolidar un modelo de negocio centrado en el bienestar de las personas, la sostenibilidad del planeta y la prosperidad compartida.



Áreas estratégicas de transformación y soporte

Además del desempeño por segmento, en 2024 BAC avanzó significativamente en áreas clave para la transformación digital, la eficiencia operativa, la sostenibilidad y la experiencia del cliente. Las siguientes secciones detallan estos logros desde las áreas de Estrategia, Operaciones, Tecnología, Proveedores, Experiencia al Cliente e Innovación.

Desempeño: Estrategia, Operaciones y TI Procesos ágiles para una banca más cercana

En el área de operaciones bancarias, trabajamos para convertir cada proceso en una experiencia ágil y satisfactoria, donde la Gente BAC y la clientela participen de forma activa en la búsqueda continua de mejoras.

Por esta razón, fomentamos una cultura orientada a simplificar trámites, impulsar la transformación digital y garantizar la eficiencia en cada interacción. Esto nos permite consolidar procesos más efectivos y adaptados a las necesidades de quienes confían en BAC.

Nuestra gestión operativa se basa en principios clave:

- Diseño de procesos alineados a las necesidades específicas de cada persona y empresa.
- Respuesta oportuna a solicitudes tramitadas.
- Uso de tecnología para que las personas gestionen sus productos, de forma rápida y segura.
- Incorporación de sistemas inteligentes y automatizados que simplifiquen trámites.

En BAC, convertimos la mejora continua en parte de nuestra cultura, diseñando procesos inteligentes que facilitan la vida de nuestra clientela y de la Gente BAC.

Una operación más eficiente y sostenible

En 2024, el área de Tecnología de la Información impulsó iniciativas clave para priorizar la eficiencia operativa y el uso responsable de los recursos.



Avanzamos en la automatización de procesos esenciales para la operación del banco y consolidamos una nueva estrategia para integrar soluciones apoyadas por *startups* y *fintechs*.



Impulsamos la participación femenina en áreas STEM y fomentamos el empoderamiento y liderazgo de nuestras colaboradoras a través del Foro Mujeres STEM CRI. Además, realizamos campañas internas, junto al área de Sostenibilidad, para la recolección de residuos eléctricos y electrónicos.



En el ámbito de privacidad, cerramos el año con cero incidentes de seguridad relacionados con el uso indebido de datos y atendimos 12 reclamaciones formales sobre este tema, todas resueltas de acuerdo con los protocolos establecidos.

En BAC, la tecnología se convierte en un motor para la eficiencia, la inclusión, la sostenibilidad y la protección de datos.



Nuestra ruta hacia 2025



- Fortalecer la eficiencia de las operaciones para elevar la calidad y solidez de nuestros procesos.
- Reducir riesgos operativos y minimizar errores.
- Optimizar los recursos tecnológicos a disposición de la clientela.
- Fortalecer las soluciones de pago adaptadas al mercado actual.
- Acelerar el desarrollo de nuevas soluciones tecnológicas y reducir los tiempos de respuesta.



Programa Proveedores BAC Aliados para un crecimiento sostenible

Los proveedores son mucho más que aliados comerciales; desempeñan un rol fundamental en la construcción de un modelo de negocio responsable, ético y sostenible.

El Programa Proveedores BAC está diseñado para impulsar su crecimiento, competitividad y compromiso con las mejores prácticas. Acompañamos a cada proveedor en la incorporación de criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG), mediante herramientas, capacitaciones y evaluaciones.

Actualmente, contamos con más de 1.250 proveedores activos, desde MiPymes hasta grandes empresas, quienes encuentran en este programa una plataforma para fortalecer sus operaciones.

En BAC, seleccionamos a nuestros proveedores con criterios responsables y claros, priorizando la continuidad del negocio, la seguridad de la información y el cumplimiento normativo, para garantizar una cadena de valor ética, segura y sostenible.

Aliados clave para un crecimiento responsable

Más de
1.250
proveedores activos



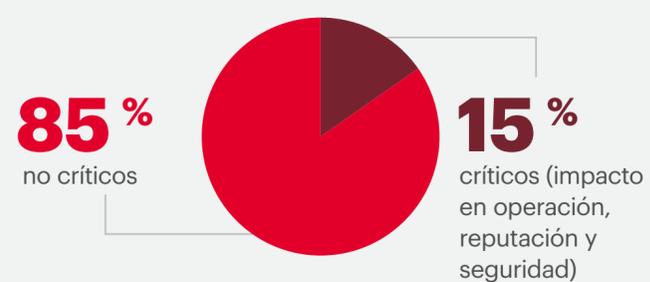
Servicios principales:

Asesoría legal y peritajes	Capacitación y tecnología	Mantenimiento y limpieza	Organización de eventos y alimentación	Transporte de valores y Seguridad

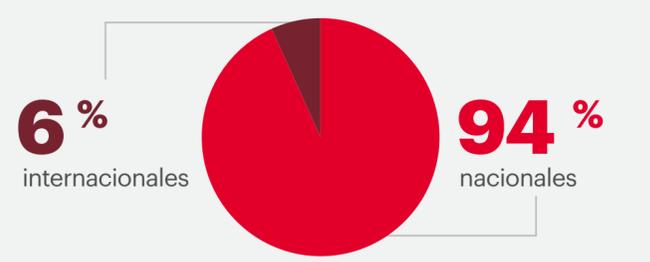
202
nuevos proveedores fueron inscritos en 2024 (+14 % vs. 2023)



Proveedores críticos y no críticos



Origen de los proveedores



En 2025, avanzaremos en la clasificación de nuestros proveedores, identificando su tamaño y promoviendo la visibilidad de empresas lideradas por mujeres.



Normativas que rigen nuestro accionar

Nuestras relaciones con proveedores están guiadas por la ética, integridad y transparencia. La Política de Proveedores garantiza que toda la cadena de valor adopte prácticas responsables.

El Código de Integridad y Ética regula tanto a personas colaboradoras como a proveedores. Por otro lado, las órdenes de compra incluyen recordatorios sobre normas antisoborno, anticorrupción y ética.

Cada proveedor firma un “Compromiso con la Integridad” al momento de su inscripción. En este, acepta principios clave, tales como los siguientes:

- Prácticas de empleo justas
- Respeto al ambiente
- Seguridad e higiene laboral
- Prevención del lavado de activos
- Protección de datos y privacidad

En BAC, no solo exigimos calidad: promovemos principios éticos, respeto ambiental y prevención de riesgos en cada proveedor que forma parte de nuestra operación.

La sostenibilidad es clave para los proveedores

Durante 2024, avanzamos en el **fortalecimiento de relaciones éticas con nuestros proveedores**, a través de prácticas responsables y capacitación.

laboral e inclusión, participación comunitaria, y gobernanza. Además, **se ejecutaron 42 sesiones de coaching** para garantizar su implementación.

El programa Proveedores BAC logró que las empresas crearan **182 planes de trabajo** para incorporar las siete materias fundamentales de la responsabilidad social empresarial: ética, anticorrupción y legalidad, ambiente, derechos humanos, salud

Capacitamos a **183 personas colaboradores** de BAC sobre la gestión de la compra de productos y servicios. Además, se realizaron **sesiones de buenas prácticas** para que empresas proveedoras compartieran su experiencia con otros negocios que forman parte del programa.

📍

Nuestra ruta hacia 2025

📍

- Ejecutar 4 talleres de nivelación sobre sostenibilidad, ética y legalidad.
- Realizar una auditoría de cierre para verificar la correcta implementación de los planes de trabajo.

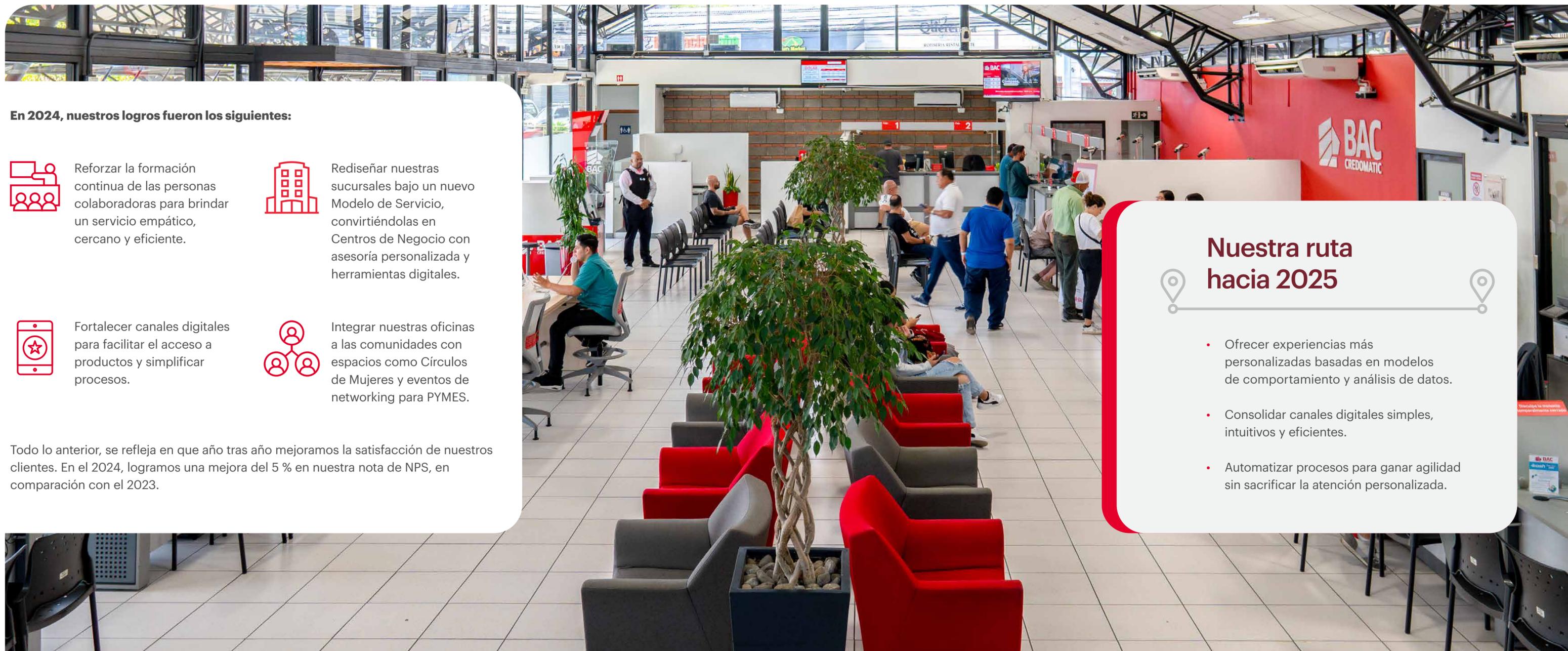




Experiencia al Cliente

Cada contacto cuenta: construimos relaciones memorables

En BAC, la experiencia al cliente es el reflejo de quiénes somos: un aliado estratégico que evoluciona junto a su clientela y comunidades.



En 2024, nuestros logros fueron los siguientes:



Reforzar la formación continua de las personas colaboradoras para brindar un servicio empático, cercano y eficiente.



Rediseñar nuestras sucursales bajo un nuevo Modelo de Servicio, convirtiéndolas en Centros de Negocio con asesoría personalizada y herramientas digitales.



Fortalecer canales digitales para facilitar el acceso a productos y simplificar procesos.



Integrar nuestras oficinas a las comunidades con espacios como Círculos de Mujeres y eventos de networking para PYMES.

Todo lo anterior, se refleja en que año tras año mejoramos la satisfacción de nuestros clientes. En el 2024, logramos una mejora del 5 % en nuestra nota de NPS, en comparación con el 2023.

Nuestra ruta hacia 2025

- Ofrecer experiencias más personalizadas basadas en modelos de comportamiento y análisis de datos.
- Consolidar canales digitales simples, intuitivos y eficientes.
- Automatizar procesos para ganar agilidad sin sacrificar la atención personalizada.



Innovamos para transformar la banca

En BAC, creemos que el progreso de nuestra organización está ligado a la capacidad de anticiparnos a las necesidades de la clientela y acompañarla en cada etapa de su camino financiero. Por ello, hemos adoptado una estrategia que pone su bienestar y evolución en el centro de cada decisión.

Esta visión nos impulsa a replantear constantemente la forma en que diseñamos nuestros productos y servicios, asegurándonos de tener una oferta innovadora y diferenciada.

Cada proceso de innovación en BAC tiene como punto de partida tres pilares fundamentales:

- La simplicidad de nuestros productos
- La interacción digital fluida y accesible
- La sostenibilidad como eje transversal en nuestra propuesta de valor

Estos principios nos guían en el diseño de soluciones que respondan a las expectativas de la clientela y permitan construir relaciones duraderas, basadas en la confianza y el valor compartido.

En 2024, reafirmamos nuestro compromiso con la innovación consciente, orientada a generar valor real para la clientela y aportar al desarrollo sostenible de la región.

Nos enfocamos en consolidar equipos y alinear estrategias que contribuyan a avanzar con mayor agilidad y claridad. Gracias a la disposición de los liderazgos, se impulsó una cultura de mejora continua, abriendo espacios para proponer, debatir y dar forma a nuevas ideas.

Nuestros esfuerzos están orientados en robustecer el ecosistema de medios de pago, un área clave ante el creciente dinamismo del mercado y la aparición de nuevos competidores.

Entre los proyectos que estaremos desarrollando en el corto plazo destacan los siguientes:

- Integración de nuevas funcionalidades con SINPE Móvil.
- Soluciones para mejorar la relación comercio-clientela.
- Herramientas para fortalecer el comercio electrónico de PYMES.
- Evolución de la plataforma KASH, con mejoras para simplificar la experiencia

De las ideas hacia la acción



Nuestra ruta hacia 2025

- Ofrecer experiencias integrales que combinen lo mejor de los canales físicos y digitales.
- Fortalecer el ecosistema de medios de pago con soluciones competitivas.
- Acelerar la digitalización con foco en eficiencia y autogestión.
- Promover la cultura de innovación como motor constante de transformación y competitividad.



05

Impulsando un
impacto positivo
en carbono,
residuos y agua





Nuestro Sistema de Gestión Ambiental

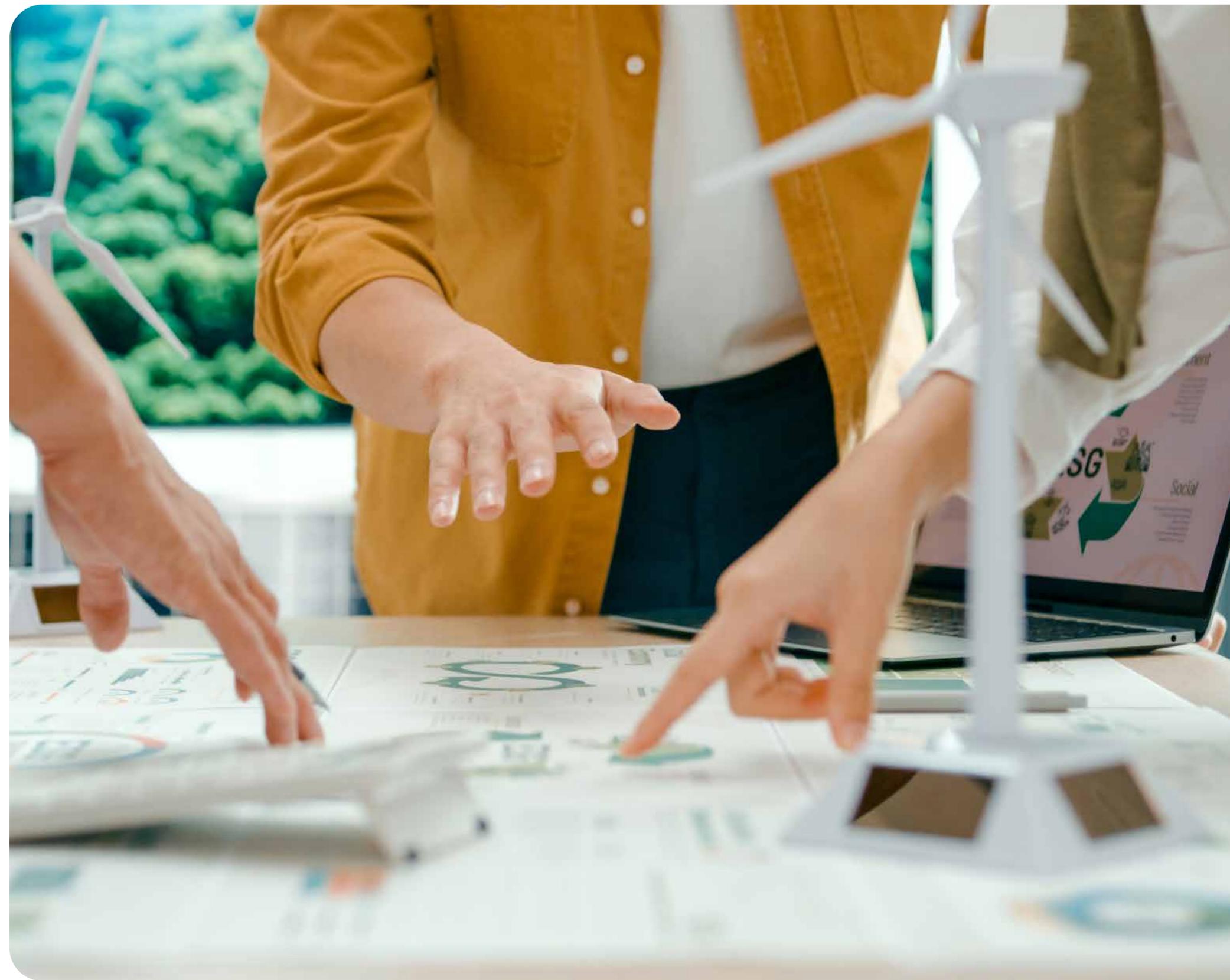
La protección del ambiente es un pilar fundamental en BAC, que forma parte de nuestra estrategia de sostenibilidad. Conscientes del impacto de nuestras operaciones, implementamos lineamientos, procesos y programas para minimizar nuestra huella ambiental y operar de manera más eficiente y responsable.

Desde 2010, contamos con un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) que nos permite identificar, evaluar y mitigar los efectos de nuestra operación. Este sistema optimiza el consumo de recursos, garantiza el cumplimiento normativo y reduce nuestras huellas ambientales.

Alineados con los estándares internacionales más exigentes, estamos certificados bajo la norma ISO 14001 para la gestión ambiental, la ISO 50001 para la eficiencia energética y la ISO 14064-1 e INTE B5, que respaldan la gestión de emisiones de gases de efecto invernadero y nuestra categoría como empresa Carbono Neutral Plus otorgada por el Programa País de Carbono Neutralidad (PPCN) de Costa Rica.

Para garantizar un avance constante, seguimos un plan de trabajo estructurado que abarca el monitoreo y mejora continua del SGA, el Sistema de Gestión de Carbono Neutralidad Plus (SGCN+) y el Sistema de Gestión de la Energía (SGEn).

En 2024, mantuvimos nuestras certificaciones ambientales vigentes, incluyendo la ISO 14001:2015 para la gestión ambiental, la ISO 50001:2018 para la gestión energética y la ISO 14064-1:2019 e INTE B5:2021 para la carbono neutralidad.





Impulsores de la transformación ambiental

En BAC, creemos que el cambio es posible cuando las personas están en el centro de la transformación. Por ello, fomentamos una cultura de sostenibilidad con la participación de toda nuestra Gente BAC.

La gestión ambiental está liderada por un equipo interdisciplinario de diversas áreas del banco, liderado por la Gerencia de Sostenibilidad. Su labor incluye la búsqueda de nuevas oportunidades para reducir nuestro impacto ambiental, la promoción de prácticas responsables, el impulso de proyectos y acciones para mitigar los impactos generados y la supervisión del cumplimiento normativo. Además, se integra el Comité de la Energía, encargado de evaluar y dar seguimiento a proyectos de eficiencia energética y establecer metas de reducción del consumo de energía.

Nuestra red de 119 personas gestoras ambientales de todas las áreas del banco, desempeña un papel clave en la transformación sostenible dentro de la organización. Estas personas apoyan en la gestión de indicadores y lideran iniciativas en sus respectivas áreas de trabajo para mejorar el desempeño ambiental, siendo agentes de cambio que motivan a sus equipos para adoptar hábitos más responsables con el entorno.

Las personas gestoras ambientales impulsan iniciativas sostenibles, fomentan buenas prácticas y lideran la mejora del desempeño ambiental en sus áreas de trabajo.

Inspirando una cultura de sostenibilidad

En BAC, promovemos una cultura ambiental a través de un plan de sensibilización, que incluye campañas de comunicación interna y externa para informar sobre nuestras iniciativas ambientales y fomentar la participación de nuestra Gente BAC.

Para fortalecer esta cultura, realizamos dinámicas interactivas que incentivan la adopción de prácticas sostenibles tanto en el trabajo como en el hogar. Además, motivamos la participación en la categoría de hogares sostenibles del Programa de Bandera Azul Ecológica.

Cada año, organizamos encuentros presenciales con nuestras personas gestoras ambientales para facilitar el intercambio de experiencias y mejores prácticas. También, implementamos campañas ambientales y de reciclaje para mejorar la gestión de residuos en nuestras oficinas y minimizar el impacto ambiental.

Complementamos estas acciones con sesiones de formación continua, fortaleciendo el conocimiento en sostenibilidad y resaltando el rol estratégico de cada persona colaboradora en la implementación de nuestras estrategias ambientales y el logro de las metas y objetivos propuestos.





Propiciamos un consumo eficiente de los recursos

La sostenibilidad es un eje central de nuestro modelo de negocio. Promovemos una gestión responsable para minimizar nuestro impacto ambiental y optimizamos el uso de recursos esenciales como agua, energía y papel, así como la correcta gestión de

residuos y de los gases efecto invernadero para reducir nuestro impacto ambiental. Implementamos estrategias alineadas con estándares internacionales, promoviendo la eficiencia operativa y la sostenibilidad en nuestras operaciones.

A continuación, presentamos un resumen de los principales logros alcanzados en la gestión eficiente de cada recurso.

Energía

En BAC, somos conscientes de la importancia de la energía para nuestras operaciones y del impacto ambiental que genera su consumo. Por eso, hemos priorizado la optimización del uso energético dentro de nuestra estrategia de sostenibilidad. A través de nuestro Sistema de Gestión Ambiental, Energético y de Carbono Neutralidad, implementamos una estrategia basada en seis pilares:



Resultados que reflejan nuestro compromiso

En 2024, logramos reducir nuestro consumo total de energía en un 0,98 %, pasando de 42.361,70 GJ en 2023 a 41.948,24 GJ en 2024. La electricidad disminuyó un 1,43 %, mientras que la generación de energía solar creció un 105,24 %.

Consumo total de energía 2024

Fuente	2023	2024	Variación
Electricidad	42.182,27	41.579,99	-1,43 %
Energía renovable propia (solar)	179,42	368,25	105,24 %
Total	42.361,70	41.948,24	-0,98 %

*Datos en gigajulios (GJ)

Estos resultados fueron posibles gracias a tres iniciativas clave:

- Mejoras en la climatización de los sistemas en nuestras oficinas y centros de datos.
- Optimización de equipos electromecánicos, con controles automatizados que mejoran la eficiencia.
- Generación de energía renovable, a través de la instalación de paneles solares en varias de nuestras sucursales.

A pesar de estos avances, seguimos enfrentando desafíos, como la reubicación de operaciones y la implementación de un Sistema de Administración de Edificios (BMS), para optimizar la gestión energética. Nos mantenemos firmes en nuestro compromiso de innovar y mejorar continuamente para garantizar operaciones más sostenibles y eficientes.

Optimizar los sistemas de climatización, incorporar energías limpias y renovar equipos electromecánicos son iniciativas implementadas durante el 2024 como parte de nuestro modelo de gestión eficiente de la energía.



Combustibles

Si bien el consumo de combustibles sigue siendo necesario para nuestras operaciones, en BAC, reconocemos la urgencia de evolucionar hacia una gestión más eficiente y alineada con los desafíos globales de descarbonización. Desde 2013, aplicamos un enfoque estructurado para la gestión de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), basado en estándares nacionales e internacionales.

Contamos con certificaciones bajo las normas INTE/ISO 14064-1 e INTE B5, que respaldan nuestros esfuerzos en la cuantificación, reporte, reducción y compensación de emisiones de carbono. Gracias a este compromiso, hemos alcanzado el máximo galardón como empresa Carbono Neutral Plus dentro del Programa País de Carbono Neutralidad, lo que consolida nuestro liderazgo en iniciativas de mitigación, reducción y compensación ambiental en el 100 % de los emplazamientos del banco.

Reduciendo nuestra huella

Durante 2024, la eficiencia en el uso de combustibles fue una de nuestras prioridades dentro de la estrategia de sostenibilidad. Gracias a diversas iniciativas de optimización, logramos reducir nuestro consumo total en un 0,53 %, pasando de 2.845,99 GJ en 2023 a 2.830,92 GJ en 2024.

La mayor disminución se logró en el consumo de diésel, con una reducción del 27,04 % en generadores. Sin embargo, registramos un aumento del 25,34 % en el consumo de gasolina y del 8,40 % en gas LP, lo que refuerza la necesidad de seguir fortaleciendo nuestras estrategias de eficiencia y transición energética.

Consumo total de combustible 2024

Fuente	2023	2024	Variación
Gas LP	164,70	178,53	8,40 %
Gasolina	306,02	383,58	25,34 %
Diésel vehículos	1.530,40	1.652,42	-7,97 %
Diésel generadores	844,87	616,40	-27,04 %
Total	2.845,99	2.830,92	-0,53 %

*Datos en gigajulios (GJ)

En BAC, avanzamos hacia una gestión más eficiente y responsable del consumo de combustibles, respaldados por estándares internacionales y un compromiso firme con la reducción de nuestra huella de carbono.





Los indicadores alcanzados en 2024 en materia de gestión eficiente de los combustibles fueron producto de las siguientes cinco iniciativas que implementamos.

Movilidad sostenible



En 2024, seguimos impulsando la Ruta Eléctrica BAC, fortaleciendo la infraestructura de carga para vehículos eléctricos. Como resultado, cerramos el año con 37 estaciones de carga instaladas y más de 21.000 sesiones de carga realizadas, con lo que contribuimos a la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero y a una mejor calidad del aire.

Inventario de combustibles fósiles



Implementamos un inventario detallado del consumo de combustibles fósiles, lo que nos permitió monitorear patrones de uso, identificar áreas de mejora y desarrollar proyectos enfocados en la reducción del consumo, con un enfoque basado en datos.

Estrategias de eficiencia energética



Modernizamos los sistemas de climatización en nuestros edificios de Curridabat, Calle Blancos y el Data Center, además de renovar equipos electromecánicos e implementar controles automatizados. Estas acciones nos han permitido administrar nuestro modelo de gestión de la energía para reducir el consumo de energía y la huella de carbono de nuestras operaciones.

Incorporación de energías renovables



La generación de energía baja en carbono es una prioridad en nuestra estrategia de sostenibilidad. En 2024, logramos un incremento del 105,24 % en la producción de energía renovable, gracias a la instalación de paneles solares en seis sucursales, lo que también contribuyó a la reducción de la dependencia de combustibles fósiles para cubrir las demandas energéticas de la operación.

Cultura organizacional y sensibilización



La sensibilización de nuestra Gente BAC es clave para la gestión eficiente de los combustibles. Fomentamos una mayor conciencia sobre el uso responsable de la energía y su impacto, con especial énfasis en la movilidad y la eficiencia operativa.

Uno de los principales desafíos futuros es el identificar fuentes indirectas de consumo de combustibles. Con ello, podremos fortalecer las estrategias de reducción y mitigación, impulsando un impacto positivo más allá de nuestras operaciones.



Agua

Al igual que con la energía y los combustibles, en BAC entendemos que el agua es un recurso fundamental, cuya gestión eficiente es clave para garantizar la sostenibilidad de nuestras operaciones y el bienestar de las personas y el planeta. Por esta razón, seguimos comprometidos con el uso responsable del agua en todas nuestras instalaciones, implementando acciones que promuevan la reducción del consumo y el aprovechamiento de este recurso de manera más consciente.

Nos abastecemos del agua proveniente de fuentes de terceros, como el Instituto de Acueductos y Alcantarillados (AyA), la Empresa de Servicios Públicos de Heredia (ESPH), las asociaciones administradoras de los sistemas de acueductos y alcantarillados (ASADAS) y las municipalidades, que nos garantizan el acceso a un suministro confiable y sostenible.

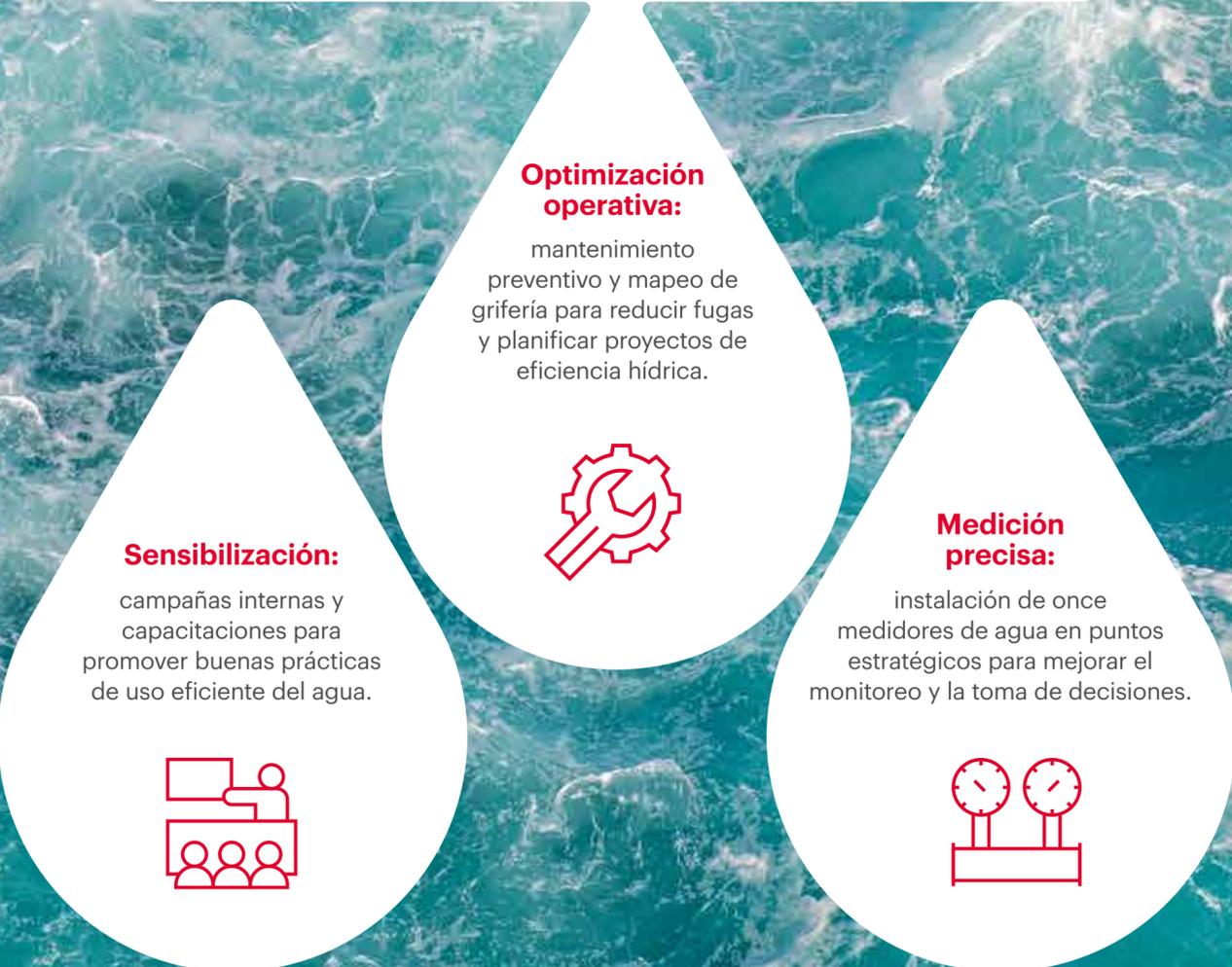
A través de nuestro Sistema de Gestión Ambiental, promovemos la optimización del consumo de este recurso, la implementación de tecnologías eficientes y la reducción de su desperdicio. En comparación con 2023, pasamos de 41,66 megalitros a 47,79 megalitros en 2024, como resultado de la ampliación en el alcance de medición que nos permitió incluir nuevos emplazamientos en la huella de agua.

Consumo total de agua 2024

Fuente	2023	2024	Variación
Acueducto o servicio comunal	41,66	47,79	14,72 %

*Datos en megalitros

En 2024, se implementaron tres iniciativas clave para optimizar el consumo de agua:



Gracias a la instalación de medidores de agua, logramos mejorar la precisión de los datos de consumo, incrementando la cobertura de medición directa del **87 % al 91 %**.



Papel

La transformación digital en BAC ha redefinido nuestra forma de operar, permitiéndonos reducir el uso de papel y avanzar hacia procesos más sostenibles y eficientes. Hemos eliminado progresivamente los documentos impresos, con lo que optimizamos la gestión de la información y reducimos el desperdicio de recursos.

En 2024, experimentamos un aumento del 10,85 % en el consumo de papel, pasando de 24.366 resmas en 2023 a 27.009, debido al incremento transaccional de nuestras operaciones. No obstante, considerando la unidad productiva de la organización (productos financieros colocados) durante el 2023 la tasa de consumo fue de 0,031 resmas/producto colocado y durante el 2024 de 0,030, manteniendo así el comportamiento de este indicador con una tendencia a la baja debido a iniciativas de reducción del consumo de papel y digitalización.

Consumo total de papel 2024

Fuente	2023	2024	Variación
Papel	24.366	27.009	10,85 %

*Datos en resmas

Dentro de las soluciones implementadas durante 2024 para gestionar el uso del papel, sobresalen los siguientes tres iniciativas:

Digitalización de procesos

Expansión del programa Libre de Efectivo, uso de firmas digitales y plataformas para distribución de documentos.



Proyecto EcoCierres

Reducción de impresiones en cajas, con la meta de alcanzar el 100 % de cobertura en nuestras sucursales.



Proyecto Cero Papel

Eliminación de impresiones en la entrega de tarjetas, para mejorar la experiencia de nuestra clientela.



*En BAC, gestionamos el consumo de papel de forma eficiente implementando estrategias permanentes, como la **colocación de códigos en las impresoras, la digitalización de los procesos, el monitoreo constante de indicadores y la promoción de la impresión a doble cara.***



Gestión de Residuos

En BAC, asumimos la responsabilidad de gestionar estratégicamente los residuos, reduciendo su impacto ambiental y promoviendo una cultura de disminución de residuos y de aprovechamiento del material a través del reciclaje. Para ello, trabajamos con proveedores autorizados y alineamos nuestras prácticas con normativas nacionales e internacionales.



Resultados clave en 2024

En 2024, logramos reducir en un 3,30 % la cantidad de los residuos enviados al relleno sanitario, pasando de 727,88 en 2023 a 703,85 en 2024. Alcanzamos un aumento del 26,12 % en los residuos valorizables, pasando de 75,27 toneladas en 2023 a 94,93 registradas en 2024.

Este comportamiento es producto del esfuerzo conjunto de nuestra Gente BAC y de los proyectos implementados para transformar nuestros residuos, como el plástico de las tarjetas o de las bolsas de traslado de valores, en oportunidades para la transformación y creación de nuevos productos.

Durante 2024, un aumento significativo del 38,20 % en la recuperación de residuos especiales, gracias a la activación de campañas de recolección. Además, se reportó un aumento del 1.990,73 % de residuos peligrosos, producto de la recuperación de equipos de radiofrecuencia y electromagnéticos adjudicados al banco como parte de procesos de recuperación de pagos.

Gestión residuos del BAC en 2024

Fuente	2023	2024	Variación
Residuos ordinarios (relleno)	727,88	703,85	-3,30 %
Residuos valorizables (reciclaje)	75,27	94,93	26,12 %
Residuos especiales (reciclaje)	86,44	119,47	38,20 %
Residuos peligrosos	0,12	2,55	1.990,73 %
Residuos aceites y grasas	20,72	23,39	12,89 %

*Datos en toneladas

El 100 % de nuestras instalaciones mantiene una gestión de separación y recolección de residuos valorizables.

Durante el año de este reporte, impulsamos diversas iniciativas para optimizar la recolección de residuos; entre las acciones estratégicas implementadas se encuentran las siguientes:



Campañas de recolección de residuos electrónicos:

más de 750 kg recolectados en edificios administrativos.



Estructuras recolectoras de residuos:

rediseño de las estaciones para clasificación, a través de alternativas más simples e ilustrativas como la instalación de rotulación con figuras y dibujos representativos de los residuos.



Recolección de tapas plásticas:

más de 900 kg recolectados con 31 estructuras recolectoras. De estas, 23 estaban en sucursales, lo que permitió que nuestra clientela se sumara activamente a este esfuerzo.

En 2024, aumentamos en un 26,12 % la recuperación de materiales valorizables, convirtiéndolos en recursos con un nuevo propósito.

Sensibilizamos a nuestra Gente BAC para una gestión eficiente de residuos en su entorno laboral y personal.



Reducción de emisiones y carbono neutralidad

Cada tonelada de dióxido de carbono que logramos reducir representa un paso más hacia un planeta más limpio y una contribución para las generaciones futuras. En BAC, la gestión de emisiones es una prioridad que se basa en un enfoque de medición, reducción, compensación y transformación de nuestras operaciones para ser más sostenibles.

Desde 2013, nuestra gestión ha sido verificada bajo la norma INTE/ISO 14064-1 e INTE B5 convirtiéndonos en la primera entidad financiera Carbono Neutral. Además, desde el 2018, alcanzamos el máximo galardón de Carbono Neutralidad Plus dentro del Programa País de Carbono Neutralidad.

Identificando nuestro impacto

Para gestionar y reducir el impacto ambiental generado, realizamos de forma continua un monitoreo para identificar el origen de nuestras emisiones y establecer una planificación de acciones para su mitigación.

Fuentes directas (Categoría 1)

Consumo de combustibles fósiles en vehículos, plantas eléctricas y sistemas de climatización y gas LP en comedores y tratamiento de aguas residuales.



Fuentes indirectas por energía importada (Categoría 2)

Electricidad utilizada en oficinas y sucursales, además, diésel para respaldo energético.



Fuentes indirectas significativas (Categoría 3 y 4)

Emisiones por transporte de bienes y servicios, vuelos corporativos y tratamiento de residuos.



Nueva fuente de emisión indirecta identificada en 2024: consumo de gas LP por transporte de bienes.



Para contrarrestar el impacto de las emisiones no evitadas relacionadas con nuestra huella de carbono, se realiza una compensación mediante la **compra de créditos de carbono** al Fondo Nacional de Financiamiento Forestal (FONAFIFO) del Ministerio de Ambiente y Energía (MINAE).





Nuestra gestión para reducir las emisiones

En 2024, implementamos estrategias para mejorar la eficiencia energética y reducir el consumo de combustibles, con las cuales logramos una reducción de más de 50 toneladas de CO₂e. Cabe destacar que las cifras de emisiones de 2023 y 2024 han sido actualizadas conforme a los Potenciales de Calentamiento Global del IPCC declarados en su quinto reporte, según la última publicación del Instituto Meteorológico Nacional: "Factores de Emisión de Gases de Efecto Invernadero 14a edición". Esta actualización refleja avances científicos en la estimación del impacto climático de los gases. Los cambios no implican variaciones reales en las emisiones, sino una mejora metodológica.

Variación de emisiones en 2024

- Reducción del 19,63 % en fuentes directas, gracias al mantenimiento adecuado de equipos de aire acondicionado que permitió menos fugas de gases refrigerantes.
- Reducción del 1,51 % en emisiones indirectas por energía eléctrica, debido a las iniciativas de eficiencia energética implementadas.
- Aumento del 30,76 % en emisiones por transporte de bienes y servicios, principalmente por el incremento en la cantidad de vuelos corporativos en el periodo de reporte.

Generación total de emisiones 2024

Fuente	2023	2024	Variación
Fuentes directas (emisiones categoría 1)	455,20	365,82	-19,63 %
Fuentes indirectas (emisiones categoría 2, energía importada)	1.033,91	1.018,30	-1,51 %
Fuentes indirectas (emisiones categoría 3, significativas por transporte)	197,97	258,86	30,76 %
Fuentes indirectas (emisiones categoría 4, significativas por productos utilizados)	1.026,16	1.028,32	0,21 %
Total	2.713,24	2.671,30	-1,55 %

Durante 2024, se implementaron proyectos estratégicos para reducir el impacto ambiental y la huella de carbono de nuestras operaciones, al disminuir las emisiones de dióxido de carbono. A continuación, se presentan sus principales logros:



Mejoramiento de equipos y eficiencia energética

- Mejoras operativas y cambios en sistemas de aire acondicionado.
- Renovación de equipos electromecánicos y controles automatizados, así como optimización de horarios de encendido y apagado.
- Retiro y desconexión de equipos por obsolescencia.

Encuentre más información de estas iniciativas en la página 100.



Transición a energías renovables

- Instalación de paneles solares en sucursales para reducir la dependencia de combustibles fósiles.
- Evaluación continua de nuevas oportunidades de energías limpias.

Encuentre más información de estas iniciativas en la página 102.



Cultura sostenible y sensibilización

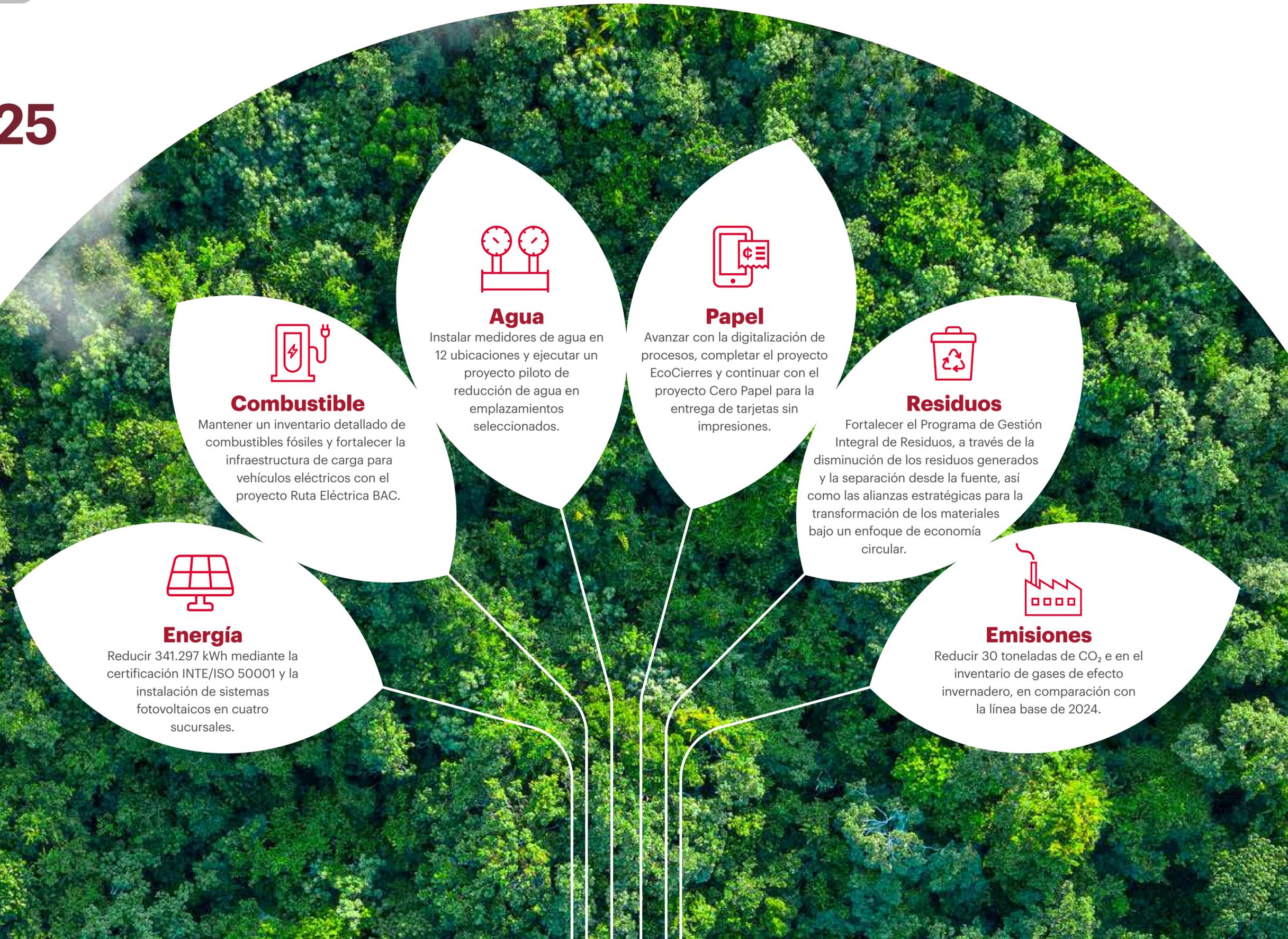
- Campañas dirigidas a personas colaboradoras y a la clientela sobre el uso eficiente de la energía y la reducción de la huella de carbono.
- Promoción de soluciones digitales y hábitos sostenibles en el día a día.

Encuentre más información de estas iniciativas en la página 99.



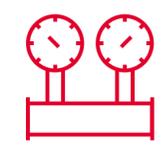
Rumbo al 2025

Con un firme compromiso hacia la sostenibilidad y la optimización continua de nuestras operaciones, hemos establecido metas clave para 2025 que nos guiarán hacia un futuro más responsable. Estos objetivos están alineados con nuestra visión de reducir el impacto ambiental y fomentar un desarrollo sostenible, a través de acciones concretas y alcanzables. A continuación, detallamos los compromisos que asumimos para seguir avanzando en nuestro camino hacia un mundo equilibrado y respetuoso con el medio ambiente:



Combustible

Mantener un inventario detallado de combustibles fósiles y fortalecer la infraestructura de carga para vehículos eléctricos con el proyecto Ruta Eléctrica BAC.



Agua

Instalar medidores de agua en 12 ubicaciones y ejecutar un proyecto piloto de reducción de agua en emplazamientos seleccionados.



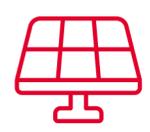
Papel

Avanzar con la digitalización de procesos, completar el proyecto EcoCierres y continuar con el proyecto Cero Papel para la entrega de tarjetas sin impresiones.



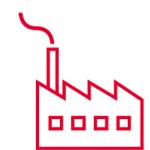
Residuos

Fortalecer el Programa de Gestión Integral de Residuos, a través de la disminución de los residuos generados y la separación desde la fuente, así como las alianzas estratégicas para la transformación de los materiales bajo un enfoque de economía circular.



Energía

Reducir 341.297 kWh mediante la certificación INTE/ISO 50001 y la instalación de sistemas fotovoltaicos en cuatro sucursales.



Emisiones

Reducir 30 toneladas de CO₂ e en el inventario de gases de efecto invernadero, en comparación con la línea base de 2024.



Estrategia climática: transformación hacia una cartera sostenible

En BAC, aspiramos a que cada una de nuestras acciones contribuya a la construcción de un futuro más inclusivo, solidario y ambientalmente responsable.

Conscientes de nuestro rol en la economía, hemos avanzado en la transformación de nuestro portafolio de productos y servicios, alineando nuestras operaciones financieras con un enfoque sostenible. Esto implica no solo apoyar a las personas y empresas en alcanzar sus objetivos financieros, si no también reducir los impactos negativos derivados de nuestras actividades y fomentar la transición hacia una economía baja en carbono.

Durante 2024, dimos pasos firmes con iniciativas concretas, que fortalecen la educación financiera, promueven la inclusión y facilitan el financiamiento de proyectos responsables con el clima.

Soluciones financieras y acompañamiento para la sostenibilidad

Para apoyar la transición hacia una economía baja en carbono, hemos diseñado soluciones financieras que aportan lo siguiente:

- Fomentan la eficiencia energética.
- Impulsan la adopción de energías renovables.
- Ayudan a las empresas a optimizar sus procesos y reducir su huella ambiental.

Además, fortalecimos nuestros programas de capacitación y asesoría en materia climática, con un enfoque especial en sectores de alta emisión de carbono para facilitar su transición hacia modelos sostenibles.



Optimización de la gestión de datos ambientales

Para mejorar la medición y gestión de nuestro impacto ambiental, ejecutamos estas acciones:

- Reforzamos la recopilación y análisis de datos ambientales de nuestra clientela.
- Implementamos entrevistas personalizadas y revisión de reportes de sostenibilidad.
- Evaluamos la huella operativa y contabilizamos las emisiones asociadas al financiamiento otorgado a nuestra clientela.



Generación de capacidades internas

Preparar a nuestro equipo es estratégico para alcanzar una cartera sostenible. Por ello, durante el año 2024, pusimos nuestro enfoque en dos líneas:

- Desarrollamos módulos de capacitación virtual para áreas estratégicas como Alta Dirección, Negocios y Análisis de Riesgo de Crédito.
- Extendimos esta formación a toda la organización, con lo que aseguramos una ejecución eficaz de nuestra estrategia de descarbonización.



Impulso a la banca inclusiva y el empoderamiento de la mujer

El empoderamiento económico de las mujeres es clave para el desarrollo sostenible. A través de nuestro programa Mujeres BAC, específicamente en 2024, ejecutamos las siguientes acciones:

- Realizamos mentorías, talleres y espacios de formación para emprendedoras.
- Brindamos herramientas para fortalecer sus negocios y potenciar su crecimiento.



Fortalecimiento de alianzas para la sostenibilidad

Las alianzas estratégicas amplifican el impacto de nuestras iniciativas ambientales. Por lo tanto, desarrollamos dos tipos de acciones:

- Establecimos acuerdos con entidades gubernamentales y organizaciones de desarrollo sostenible.
- Generamos sinergias para impulsar una economía equitativa y ambientalmente responsable.



Compromisos internacionales

En 2024, reafirmamos nuestro compromiso con la sostenibilidad al adherirnos a las siguientes iniciativas internacionales

-  **Pacto Global de las Naciones Unidas**
-  **Principios de Banca Responsable de UNEP FI**
-  **Alianza para la Contabilidad de Carbono en Instituciones Financieras (PCAF)**
-  **Financial Alliance for Women**
-  **Principios para el Empoderamiento de las Mujeres (WEPs) de ONU Mujeres**

Ser parte de estas iniciativas fortalece nuestro compromiso con la sostenibilidad y nos permite garantizar que nuestras estrategias generen un impacto positivo en nuestros grupos de interés y en el entorno donde operamos.

Medición de la huella del portafolio de negocios

BAC analiza y cuantifica las emisiones, buscamos reducir nuestro impacto ambiental, creando oportunidades de negocios sostenibles que generen beneficios sociales y económicos. Considerando dicho enfoque, durante el 2024, nos enfocamos en dos áreas clave: energía renovable y movilidad eléctrica. Nos centramos, respectivamente, en financiar una capacidad instalada estimada de 9,98 MW de energía fotovoltaica y en promover y reforzar la financiación de vehículos eléctricos.

En BAC, entendemos que la transición hacia un modelo más sostenible requiere más que financiamiento; por ello, hemos desarrollado herramientas que permiten a nuestra clientela evaluar y fortalecer su compromiso con la descarbonización.

Nuestro compromiso con la banca responsable

En BAC, nos hemos adherido a los Principios de Banca Responsable, una iniciativa global respaldada por la Organización de las Naciones Unidas (ONU), con lo cual reafirmamos nuestro compromiso con el desarrollo sostenible, el bienestar social y la protección del medioambiente.

A través del principio de **impacto y establecimiento de objetivos**, trabajamos para transformar nuestro portafolio de servicios, apoyando a nuestra clientela en la consecución de sus metas financieras, al mismo tiempo que ayudamos a reducir su impacto ambiental.

Como parte de este esfuerzo, seguimos avanzando en la medición de la huella financiada de las empresas de la cartera del banco. Además, promovemos prácticas sostenibles tanto en nuestra organización, Gente BAC, como en nuestra clientela, a través de productos y servicios con enfoque de sostenibilidad.

Nuestro compromiso con la banca responsable se refuerza mediante una gobernanza sólida que supervisa y orienta nuestra estrategia de sostenibilidad. Además, garantizamos una revisión periódica de su implementación y fomentamos una rendición de cuentas transparente hacia todos nuestros grupos de interés.

Avanzamos en nuestra estrategia de descarbonización

Implementamos un proceso de segmentación de la clientela, según su impacto ambiental y nos centramos en sectores como la industria del cemento, la agricultura y bienes inmuebles comerciales. De esta manera, acompañamos a nuestra clientela en su transición hacia modelos de negocio más sostenibles, facilitando herramientas y apoyo para reducir sus emisiones.





Liderando la transición hacia una economía circular y la movilidad sostenible

En un contexto de urbanización y aumento vehicular, BAC promueve la economía circular y la movilidad sostenible, impulsando el uso de tecnologías limpias y prácticas responsables con el ambiente. Los proyectos de economía circular y movilidad sostenible implementados en 2024 beneficiaron a personas usuarias de vehículos eléctricos, empresas y comunidades.

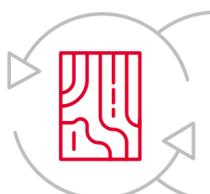
Nuestro compromiso con la movilidad sostenible

Hemos expandido la Ruta Eléctrica con 37 estaciones de carga en sucursales y edificios, 5 de ellas instaladas en 2024. Además, BAC ofrece líneas de crédito para la adquisición de vehículos eléctricos y fomenta opciones de transporte compartido, como el servicio de buses exclusivo para nuestra gente BAC. En 2025, nos enfocaremos en fortalecer esta iniciativa con nuevos cargadores y una mayor promoción de su uso responsable.

*En 2025, asumimos el reto de fortalecer la movilidad sostenible a través de **iniciativas de transporte compartido, la instalación de cinco nuevos cargadores para vehículos eléctricos y una estrategia para incentivar un uso responsable**, con lo cual impulsamos un cambio en la forma en que se mueve el país y aportamos a la descarbonización de la economía nacional.*

Fortalecemos la economía circular

La implementación de iniciativas bajo un enfoque de economía circular nos ha permitido impulsar el aprovechamiento de materiales valorizables, a través de alianzas con pymes y emprendimientos que los incorporan como materia prima en nuevos procesos de producción, con lo cual contribuimos al desarrollo de comunidades y al bienestar de las personas y el planeta.



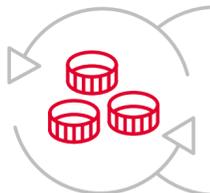
Transformación del plástico

Aprovechamiento de materiales acrílicos, PVC de tarjetas y bolsas para la fabricación de nuevos productos elaborados con madera plástica.



Segunda vida para el material publicitario

Transformación de lonas publicitarias en artículos promocionales, beneficiando a 11 mujeres emprendedoras, a través de la empresa social Huella Colectiva.



Recuperación e inclusión

Fortalecimiento de la campaña de recolección de tapas plásticas liderada por ProParques, la cual superó los 900 kg de tapas plásticas en 2024 para crear espacios accesibles en parques nacionales y áreas silvestres.

*Uno de los compromisos de BAC para 2025 es el fortalecimiento de iniciativas con enfoque en economía circular mediante la **instalación de nuevas estructuras recolectoras y la realización de campañas de recolección.***



Tarjeta BIO, una forma de pago diferenciada



La Tarjeta BIO ha permitido reemplazar el plástico de PVC actual de las tarjetas por una fabricada con biopolímeros derivados del maíz, reduciendo el uso de plásticos convencionales y minimizando las emisiones de carbono al requerir 26 % menos de energía en su producción y generando 66 % menos de gases de efecto invernadero en comparación con el PVC, que es un plástico derivado del petróleo. Desde su lanzamiento en 2023, hemos expandido su disponibilidad a American Express y Visa, con lo que ofrecemos una alternativa de pago más sostenible.



06

Dimensión Social Interna





La Gente BAC: el corazón de nuestra transformación cultural

En BAC, creemos firmemente que la transformación sostenible comienza por nuestra gente. Por eso, en cada decisión pensamos en las personas colaboradoras, entendiendo que su bienestar, crecimiento y conexión con el propósito organizacional son esenciales para seguir avanzando como organización líder.

Desde esta visión, impulsamos una estrategia de gestión humana centrada en las personas, que promueve vínculos significativos, entornos de confianza y oportunidades reales para desarrollarse. Este enfoque se traduce en programas de formación, reconocimiento, evaluación del desempeño, beneficios integrales y acciones que promueven el equilibrio entre la vida laboral y personal.

A lo largo de 2024, reafirmamos este compromiso con la implementación de iniciativas orientadas a fortalecer el clima organizacional, escuchar activamente a la Gente BAC y evolucionar nuestra cultura desde la cercanía, la empatía y el liderazgo consciente.

¿Qué significa ser Gente BAC?

Ser Gente BAC es...



Conectar con un propósito

Formar parte de una organización que trabaja por el bienestar de las personas y el planeta.



Crecer con equilibrio

Tener acceso a oportunidades reales de desarrollo, sin dejar de lado el bienestar físico y emocional.



Sentirse parte de algo más grande

Contribuir a una cultura colaborativa, inclusiva y auténtica donde cada persona cuenta.

Creamos vínculos que fortalecen nuestra cultura

Una cultura organizacional sólida se construye desde las relaciones que cultivamos día a día. En BAC, nos esforzamos por crear conexiones significativas con la Gente BAC, basadas en la confianza, la escucha activa y el reconocimiento mutuo. Estas relaciones no solo fortalecen el sentido de pertenencia, sino que dan vida a un entorno donde cada persona puede crecer y desarrollarse

Para lograrlo, analizamos de forma continua la composición de nuestra fuerza laboral, promoviendo espacios diversos, inclusivos y representativos. Conformamos un equipo de 5.221 personas colaboradoras, presentes en todo el país, que aportan su talento a la construcción de una banca más humana y sostenible.

5.221 personas colaboradoras
2.305 hombres
2.916 mujeres

387 personas externas (áreas: mensajería, seguridad, TI, ventas, operaciones, etc.)

516 nuevas contrataciones en 2024

25 personas con contrato temporal

Rango de **edad**
18 a 30 años: **1.787** personas
31 a 50 años: **3.153** personas
Más de 50 años: **281** personas

Comprender quiénes forman parte de BAC es el primer paso para construir un entorno donde cada voz sea escuchada. Esta escucha activa se complementa con el análisis periódico del clima organizacional, que nos permite conocer las percepciones, expectativas y necesidades reales de nuestra gente.

Desde esta conexión profunda con las personas, seguimos transformando nuestra cultura con acciones que nacen desde adentro.

Escuchar, comprender y actuar

Conocer a nuestra gente es más que un ejercicio de análisis: es una muestra de respeto y una puerta para crear experiencias laborales más humanas y auténticas.





La voz de nuestra Gente BAC nos guía

Escuchar activamente a quienes forman parte de BAC es una de nuestras principales herramientas para fortalecer la cultura organizacional. Cada opinión, sugerencia o retroalimentación es una oportunidad para evolucionar como empleador y consolidar una cultura basada en la confianza y el respeto.

En 2024, fuimos reconocidos por el Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (Merco) como la empresa número uno en atraer y fidelizar talento humano. Este reconocimiento refleja nuestro compromiso con generar entornos donde las personas colaboradoras se sientan valoradas, conectadas con el propósito y motivadas a construir una carrera profesional dentro de BAC.

Como parte de este enfoque, aplicamos nuevamente la medición de clima organizacional a través del índice *Employee Net Promoter Score (eNPS)*. La participación alcanzó el 92 %, un resultado histórico que demuestra el alto nivel de involucramiento y confianza de la Gente BAC.

La evaluación arrojó una calificación de recomendación del 88 %, lo que representa un aumento de 3 puntos porcentuales respecto al año anterior. Quienes participaron destacaron lo siguiente:

“BAC es un lugar recomendado para trabajar.”

“Se valora el cuidado hacia la persona colaboradora y su familia.”

“Ser parte de BAC genera orgullo y sentido de pertenencia.”

“Existen oportunidades reales para crecer profesionalmente.”

Esta escucha activa se traduce en acciones. Durante el año, fortalecimos la comunicación interna a través de boletines semanales y *webinars* con la participación de la presidencia ejecutiva, con lo que creamos espacios transparentes, accesibles y significativos.

Las mediciones de clima no solo reflejan cómo se siente nuestra gente, también guían nuestras decisiones y refuerzan los valores que compartimos. Son el punto de partida para asegurar que la cultura de BAC siga construyéndose desde la autenticidad, el diálogo y la conexión genuina.



Reconocimiento externo: Fuimos reconocidos por Merco como la empresa

#1 en atracción y fidelización de talento.

92 % de participación en el clima organizacional 2024

Un reflejo del compromiso de nuestra gente con la mejora continua.



Una cultura que nos impulsa a ser mejores

En BAC, entendemos que la cultura organizacional no se impone, se construye colectivamente a partir de lo que vivimos, compartimos y valoramos como equipo. Por eso, en 2024, fortalecimos intencionalmente los espacios que conectan a la Gente BAC con la esencia de nuestra organización.

A partir de los resultados del clima organizacional, diseñamos iniciativas que refuerzan los valores compartidos, promueven el diálogo y fortalecen la conexión con nuestro propósito.

Una de ellas fue la creación del Club de Líderes BAC; un espacio semestral donde más de 580 líderes se reúnen para recibir información estratégica de primera mano por parte de la presidencia ejecutiva y las vicepresidencias. Este espacio se ha consolidado como un canal transparente y cercano que promueve un liderazgo auténtico, empático y multiplicador.



También, lanzamos el Día SER BAC; una jornada semestral donde las personas colaboradoras viven los atributos de nuestra cultura: ser empáticos, auténticos, multiplicadores y flexibles. Este espacio fomenta la conexión entre equipos, impulsa la colaboración y refuerza nuestra identidad compartida.

Además, se puso en marcha el Club Gente BAC, un programa que busca impactar la calidad de vida de las personas colaboradoras y sus familias, desde una perspectiva integral del bienestar. Durante 2024, se lograron los siguientes resultados:

3.841
personas colaboradoras participaron

572
familiares beneficiados

32
iniciativas implementadas

98 %
de satisfacción general

95 %
afirmó que el programa mejoró su bienestar integral

En 2024, fortalecimos la cultura BAC con más de 3.800 personas colaboradoras participando en iniciativas que promovieron la conexión, el bienestar y el sentido de pertenencia.

Estos logros reflejan que nuestra cultura se fortalece cuando nos escuchamos, nos reconocemos y avanzamos juntos hacia un propósito compartido



Liderar desde la cercanía y la conexión

580 líderes multiplicadores

Impulsan el desarrollo de sus equipos.

Promueven ambientes de confianza.

Reconocen aportes y brindan retroalimentación.

Fortalecen el bienestar de su equipo.

Índice de liderazgo en 2024:

84,4 % Subió 1,4 puntos porcentuales respecto al año anterior.



El desarrollo empieza desde adentro

En BAC, creemos en el potencial de nuestra gente. Por eso, fomentamos un entorno de aprendizaje continuo que impulsa la evolución profesional y personal de todas las personas colaboradoras. Sabemos que cuando una persona crece, también lo hace la organización.

Nuestra estrategia de formación se basa en tres pilares: una oferta transversal de contenidos, programas específicos por áreas y herramientas que promueven el autodesarrollo. Estos espacios cubren temas como competencias técnicas, liderazgo, bienestar, normativas regulatorias, idiomas y acceso a plataformas de aprendizaje 24/7.

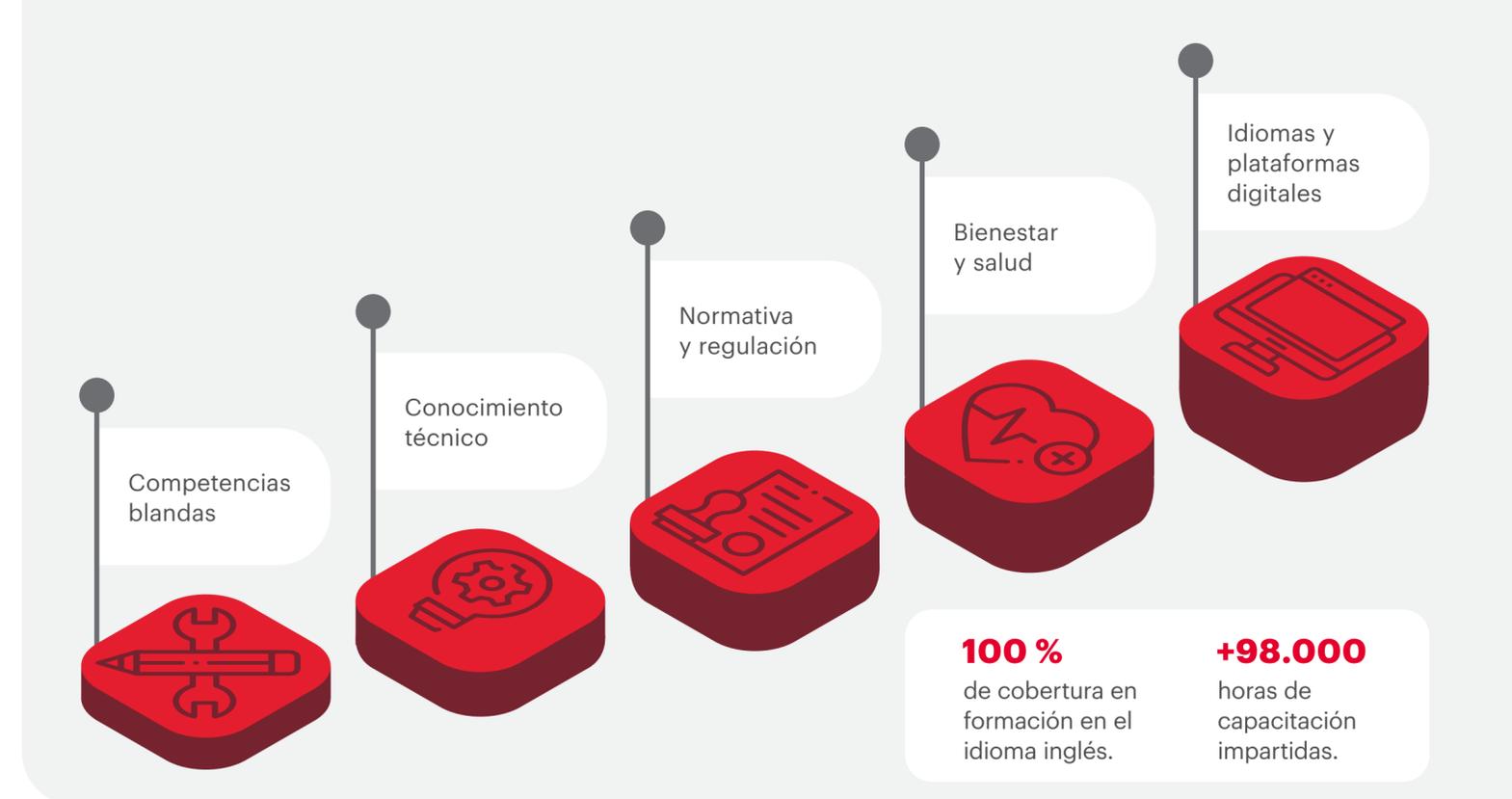
En 2024, todas las personas colaboradoras participaron en al menos una actividad de formación, por lo que alcanzamos una cobertura del 100 %.



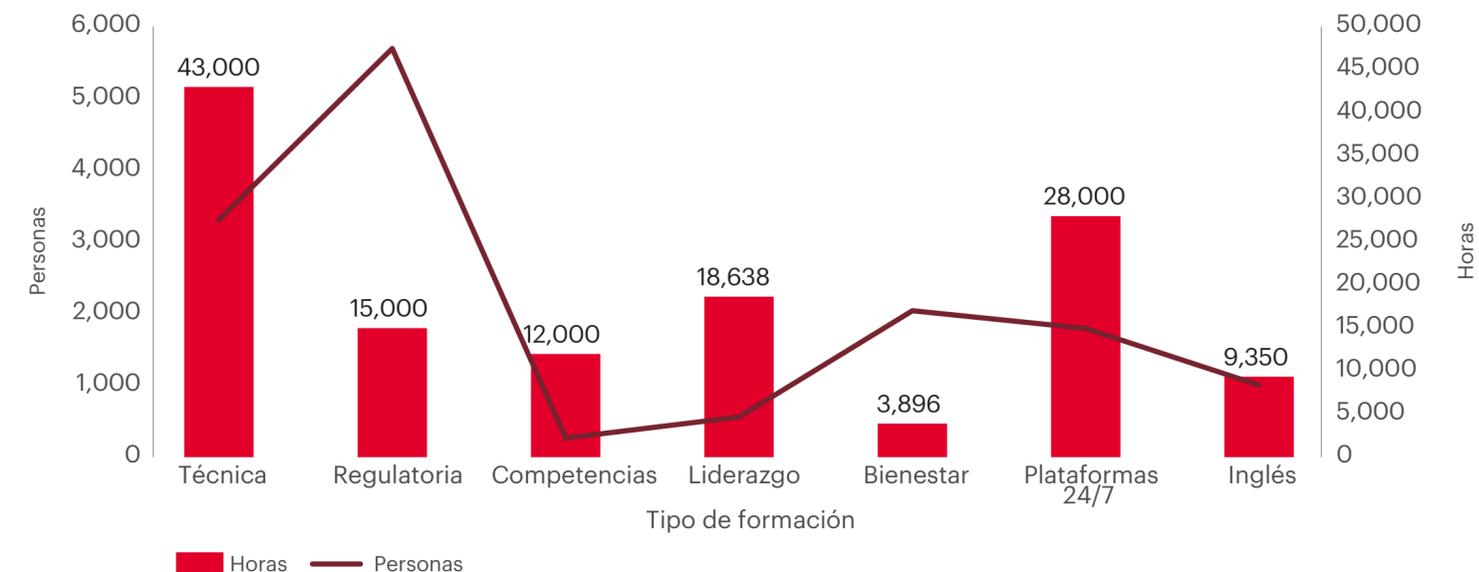
Además, impulsamos procesos de movilidad interna que refuerzan el desarrollo profesional. En 2024, el 47 % de las vacantes se cubrieron con talento interno, lo que se traduce en 509 movimientos laborales, de los cuales el 51 % correspondió a mujeres.

Para potenciar el liderazgo, consolidamos la Academia de Liderazgo BAC, con un enfoque escalonado e integral que impulsa el liderazgo auténtico, empático, flexible y multiplicador, alineado con nuestra cultura.

Estos esfuerzos nos han permitido construir trayectorias profesionales sólidas, en las que cada persona puede visualizar su crecimiento dentro de BAC.



Horas de capacitación por tipo
Categorías (con sus respectivas horas y personas):



“Formar a nuestra gente es proyectar el futuro del negocio.”
En 2024, invertimos estratégicamente en el desarrollo profesional de más de 5.000 personas colaboradoras.



Medimos para crecer con excelencia

La evaluación del desempeño es una herramienta estratégica para el desarrollo del talento y la gestión organizacional. En BAC, entendemos que medir con propósito es una forma de acompañar, reconocer y potenciar el crecimiento de nuestra gente.

A través de nuestro sistema de gestión del desempeño, definimos metas alineadas con la estrategia del negocio, fomentamos conversaciones de valor entre personas líderes y personas colaboradoras y brindamos retroalimentación que impulsa el desarrollo individual.

Durante 2024, mantuvimos una cobertura total del proceso, con un enfoque centrado en la mejora continua y el fortalecimiento de las competencias clave de nuestra cultura.

Además, cada persona colaboradora tiene la posibilidad de diseñar un Plan de Desarrollo Individual (PDI), donde se trazan objetivos específicos que pueden ser monitoreados en tiempo real a través de nuestra plataforma de gestión del talento.

Estos planes se complementan con las oportunidades de formación, la movilidad interna y los programas de liderazgo, creando un ecosistema que favorece el aprendizaje continuo y el crecimiento sostenible.

Evaluar, en BAC, no es solo calificar: es generar una conversación honesta sobre el presente y el futuro, acompañar con cercanía y celebrar el avance de cada persona.



El 87 % de la Gente BAC recibió una calificación que refleja un desempeño sólido o sobresaliente en 2024.



El compromiso también se celebra

Reconocer el esfuerzo, la dedicación y los logros de nuestra gente es parte esencial de la cultura de BAC. Creemos en el poder del reconocimiento como motor de motivación, conexión y sentido de propósito.

En 2024, fortalecimos nuestro programa organizacional El Aplauso, una iniciativa que promueve una cultura de

gratitud y aprecio en todos los niveles de la organización. Este programa cuenta con dos componentes clave: el reconocimiento formal y el reconocimiento social.

El reconocimiento formal se canaliza a través de una plataforma en la que líderes otorgan puntos a sus equipos por logros destacados. Durante el año, dichos logros fueron los siguientes:



10.242 reconocimientos fueron otorgados por líderes.



74 % de la Gente BAC recibió al menos un reconocimiento formal.

Además, se celebró el evento anual de los Premios El Aplauso, donde se reconoció lo siguiente:



9 proyectos destacados en las dimensiones Ambiental, Social Externo, Social Interno y Económica



Una participación sobresaliente y un nivel de satisfacción del **80 %**

El componente de reconocimiento social impulsó el agradecimiento entre pares, compañeros y equipos de trabajo, con una participación sin precedentes:



21.041 reconocimientos entre compañeros



Las razones más comunes incluyeron *Gracias*, *Ser extraordinario*, *Ser multiplicador*, *Excelente trabajo* y *Tener compromiso*.



92 % de las personas colaboradoras recibieron al menos un reconocimiento informal

Estas acciones reflejan que el reconocimiento no es un gesto aislado, sino una práctica constante que fortalece vínculos, genera orgullo y reafirma lo que significa ser parte de la Gente BAC.

Celebrar el compromiso es también nutrir una cultura donde cada logro impulsa al siguiente.

“En BAC, cada logro cuenta, cada esfuerzo se celebra.”

Impulsamos talentos con futuro

En BAC, promovemos la empleabilidad mediante programas de pasantías que brindan primera experiencia laboral a estudiantes de colegios técnicos, universidades y organizaciones sociales.

Durante 2024, incorporamos a 391 personas pasantes, de las cuales 166 fueron contratadas posteriormente. Además, el 84 % del grupo Talento BAC aprobó exitosamente su proceso formativo. Estos programas no solo fortalecen nuestro semillero de talento, sino que generan impacto social al ofrecer oportunidades a personas jóvenes, muchas en condiciones de vulnerabilidad.

Para 2025, nos proponemos ampliar convenios y mejorar herramientas de seguimiento. Creemos en el poder de una primera oportunidad: porque abrir puertas hoy puede transformar vidas mañana.

391

pasantes en 2024

84 %

aprobación programa Talento BAC

166

contrataciones

“Impulsar nuevos talentos es apostar por un futuro más inclusivo, preparado y humano.”





El bienestar como base de una cultura sólida, cuando el trabajo y la vida se encuentran en armonía

En BAC, el bienestar de nuestra gente es una prioridad estratégica. Sabemos que una persona saludable, motivada y satisfecha tiene más posibilidades de crecer y contribuir a una cultura sólida, colaborativa y auténtica.

Por eso, impulsamos acciones que fomentan el equilibrio entre la vida laboral y personal, a través de horarios flexibles, beneficios integrales y espacios que promueven el autocuidado y la conexión familiar.

En 2024, destacaron tres hitos:



Como parte de las iniciativas para contribuir con el bienestar de la Gente BAC, contamos con un portafolio de más de 70 beneficios para las personas colaboradoras:

Coberturas médicas ampliadas (maternidad, salud visual, nutrición, psicología)

Acceso a programas de salud física, emocional y financiera

Actividades familiares, educativas y recreativas desde una visión *lifecentric*

Cuidar a nuestra gente es cuidar lo que nos mueve.





Protegemos a nuestra Gente BAC

En BAC, la salud y seguridad de nuestra gente es un compromiso prioritario. A través de un enfoque preventivo, participativo y estructurado, implementamos acciones que protegen la integridad física, emocional y mental de las personas colaboradoras, contratistas y visitantes.

Nuestra gestión se apoya en un Sistema de Salud y Seguridad bajo la norma ISO 45001:2018, operado por un equipo especializado y comisiones de salud ocupacional en todos los centros de trabajo.

Durante 2024, los datos destacados fueron los siguientes:

25 accidentes laborales registrados

Tasa de frecuencia: **1,92** | Tasa de gravedad: **5,7**

100 % cumplimiento legal, sin no conformidades en auditoría externa

+400 horas de capacitación impartidas en salud y seguridad

También, monitoreamos las principales afecciones de las personas colaboradoras para identificar patrones, reforzar nuestras acciones preventivas y ofrecer atención oportuna.

Principales dolencias y enfermedades laborales de la Gente BAC 2024

Tipo	Consulta hombres	Consulta mujeres
Enfermedades respiratorias	1.460	2.712
Enfermedades gastrointestinales	718	1.462
Enfermedades crónicas	846	1.293
Enfermedades musculoesqueléticas y tejido blando	819	1.431

El Instituto Nacional de Seguros (INS) brindó atención a 121 personas colaboradoras de BAC, debido a accidentes y enfermedades laborales. En total, fueron asistidas 79 mujeres y 42 hombres.

Una cobertura médica accesible

El bienestar físico y mental de las personas colaboradoras es una prioridad para BAC, por eso contamos con servicios de salud accesibles y cercanos.

Consultorios médicos

3.194

personas colaboradoras beneficiadas, lo que equivale al 61% de la planilla.

Servicios especializados

1.105 473

consultantes únicos en el servicio de fisioterapia. consultantes únicos en el servicio de psicología.

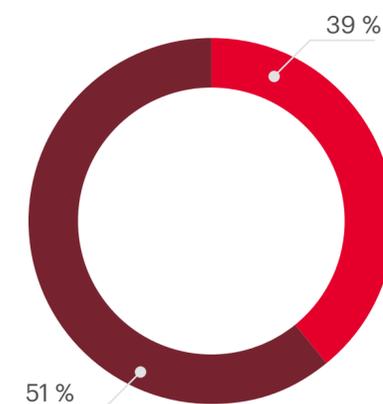
Póliza de gastos médicos

100 % 57 %

de nuestros colaboradores tienen acceso a la póliza. de la Gente BAC utiliza la póliza para chequeos médicos.

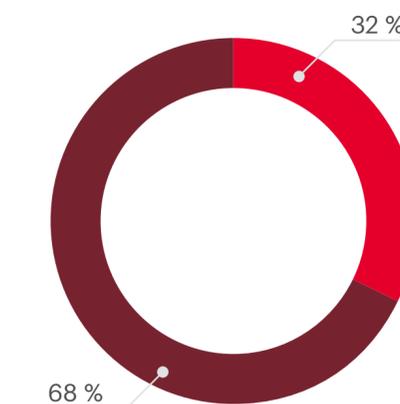
Fortalecimos la cobertura en zonas regionales, combinando canales presenciales y virtuales, junto con el apoyo de brigadistas y líderes locales. Proteger a la Gente BAC no es solo una obligación legal, es parte de nuestra cultura centrada en la vida.

Uso de consultorio médico en 2024



● Sí lo utilizó ● No lo utilizó

Porcentajes de uso por género



● Mujeres ● Hombres

La seguridad de nuestra gente es el punto de partida para cualquier logro.



Un lugar donde todas las personas puedan crecer

Una cultura diversa e inclusiva

En BAC, asumimos el compromiso de ser una organización libre de cualquier forma de discriminación, lo que asegura igualdad de oportunidades sin importar género, raza, discapacidad, orientación sexual, religión, origen social o cualquier otra condición.

Este compromiso se traduce en acciones concretas a través de nuestro Programa de Diversidad e Inclusión, que guía las estrategias para fomentar el respeto y la equidad en todos los niveles. Un equipo multidisciplinario da seguimiento al avance de esta agenda y diseña iniciativas de sensibilización para toda la organización.

Durante 2024, desarrollamos acciones clave como las siguientes:



Curso virtual de sesgos inconscientes: completado por el **90 %** de la planilla.



Webinar sobre afrodescendencia: **210** personas participantes.



Participación en la marcha de la diversidad, con la asistencia de más de **100** personas colaboradoras, familiares y amistades.



Firma y ratificación de la Declaración San José.



Sensibilización en diversidad e inclusión para brigadistas: **70** personas formadas.

Un proceso inclusivo y transparente

Nos proponemos construir una fuerza laboral diversa, donde todas las personas puedan desarrollarse en igualdad de condiciones. Para esto, realizamos las siguientes acciones:



Llevamos a cabo un concurso para seleccionar un proveedor especializado en inclusión laboral.



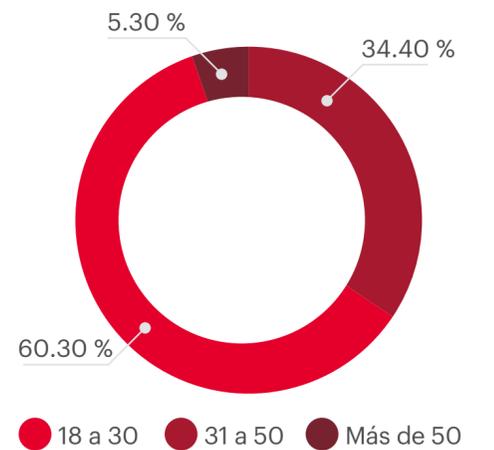
Analizamos nuestros procesos de atracción de talento y capacitamos al equipo en diseño inclusivo, reducción de sesgos y equidad en la selección.

¿Cómo está compuesta nuestra fuerza laboral?

Composición de la planilla por sexo

Categoría laboral	Hombres	% Hombres	Mujeres	% Mujeres	Total
Presidencia, vicepresidencias y gerencias	41	65.08 %	22	34.92 %	63
Subgerencias, jefatura y supervisores	264	45.44 %	317	54.56 %	581
Profesionales y operativos	2.004	43.76 %	2.576	56.24 %	4.580
Total	2.309	44,20 %	2.915	55.80 %	5.224

Distribución por edad:



A continuación, se presenta la composición por género de la Junta Directiva de la Corporación Tenedora BAC Credomatic S.A., máxima instancia de la organización, así como de los diferentes comités corporativos que forman parte de nuestra estructura de gobernanza.

Órgano directivo	Hombres	Mujeres
Junta Directiva Corporación Tenedora BAC Credomatic S.A.	6	0
Comités corporativos	70	8

Nuestro compromiso con la igualdad de oportunidades también se traduce en acciones concretas para cerrar las brechas de género.

Por eso, desde BAC impulsamos acciones estratégicas que fortalecen el liderazgo femenino y crean espacios seguros y de crecimiento para las mujeres a lo interno de nuestra organización. Una de esas iniciativas es el programa Mujeres BAC, que nos permite avanzar hacia una cultura más equitativa y representativa.



Una organización donde las mujeres dejan huella

Desde el programa Mujeres BAC trabajamos por la equidad de género, impulsando el liderazgo femenino y la participación activa en espacios estratégicos, incluidas las áreas de ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas (STEM).

Durante 2024, desarrollamos una serie de acciones estratégicas para potenciar las capacidades de las mujeres que son parte de la Gente BAC.

En BAC realizamos la segunda generación de la Especialización en Liderazgo Femenino:

50 colaboradoras formadas

40 personas mentoras

Acompañamiento de **Voces Vitales**

Implementamos alianzas estratégicas para formar personas embajadoras de género dentro de BAC para liderar acciones internas de paridad. Estos resultados se lograron con la ayuda de Voces Vitales y la Iniciativa de Paridad de Género.

En 2024, nos enfocamos también en la promoción de vocaciones STEM a través del Foro STEM de BAC:

Café STEM: encuentros entre colaboradoras y líderes

Voluntariado STEM: actividad de sensibilización con niñas en condición de vulnerabilidad social

Girls4Tech: talleres tecnológicos en alianza con Mastercard





Salud Financiera: reducimos desigualdades, multiplicamos bienestar

En BAC, entendemos que el bienestar organizacional se construye desde adentro. Por ello, uno de los pilares de nuestra estrategia de sostenibilidad es el fortalecimiento continuo de la salud financiera de nuestra Gente BAC. Creamos las condiciones para que puedan tomar decisiones responsables, gestionar sus recursos con conciencia y proyectar estabilidad a largo plazo.

A través de nuestro Programa de Salud Financiera, promovemos el desarrollo de capacidades, hábitos y herramientas que fortalecen el bienestar económico de las personas colaboradoras, de manera que puedan integrarlo como un componente esencial para su calidad de vida.

A la vez, extendemos esta visión a nuestros públicos externos —clientela, estudiantes, pymes y población en condición de vulnerabilidad— con la convicción de que una sociedad más informada financieramente es una sociedad más empoderada y resiliente.



Cinco grandes objetivos:



Reducir al mínimo posible la pobreza en BAC al 2025



Masificar la inclusión y educación financiera y digital



Promover el desarrollo y bienestar integral de las personas colaboradoras



Hacer banca radicalmente transparente



Desarrollar conexiones profundas con nuestra Gente BAC



Construimos bienestar paso a paso

Nuestro enfoque interno se centró en fortalecer las capacidades financieras de cada persona colaboradora, combinando herramientas educativas, espacios de escucha y acompañamiento personalizado.

Capacitación en salud financiera



- **4.701** personas colaboradoras participaron en charlas y talleres.
- Los temas fueron presupuesto, ahorro, crédito, inversión, seguros, emociones y finanzas.
- Se aplicó una encuesta de alfabetización financiera para medir el nivel de educación financiera.

Acompañamiento 1:1 con Asesoría Finanzas Positivas



- **94** personas colaboradoras beneficiadas.
- **238** sesiones individuales.
- **266** horas de atención.
- Resultados de impacto:
 - **53 %** de las personas participantes redujeron su nivel de endeudamiento.
 - **31 %** aumentó su capacidad de ahorro.
 - **100 %** conoce su situación financiera y utiliza herramientas de presupuesto.
 - **100 %** completó al menos un curso de educación financiera.

Autodiagnóstico con el Termómetro Financiero



- **3.809** personas colaboradoras (**73 %** de la planilla) utilizaron esta herramienta para evaluar su situación económica (hábitos, liquidez, estabilidad).
- El instrumento nos permite contar con un diagnóstico de la salud financiera, con el objetivo de segmentar necesidades, orientar programas y brindar seguimiento personalizado.

Red de personas gestoras en salud financiera



- **262** personas colaboradoras formadas como agentes de cambio.
- Apoyan charlas de educación financiera internas y externas.
- En 2025, se fortalecerá su rol con formación trimestral y herramientas mejoradas.





Finanzas Positivas: contenidos, recursos y accesibilidad

Nuestro sitio de educación financiera gratuito ofrece contenidos accesibles para toda la organización y público externo.

227.291 personas usuarias activas

405.870 visitas registradas

Contenidos nuevos en 2024

- 2 *webinars*
- 5 videos educativos actualizados
- 1 audiocuento para la niñez
- 4 grupos de consejos financieros acerca de créditos personales, prendarios, hipotecarios y tarjeta de crédito

El compromiso con la salud financiera de nuestra Gente BAC no termina con la implementación de iniciativas. Para asegurar su efectividad y evolución, establecimos procesos robustos de seguimiento, evaluación y mejora continua. Este enfoque nos permite detectar oportunidades, medir impactos reales en el bienestar de las personas colaboradoras y ajustar nuestras acciones de forma ágil y estratégica.

Herramientas de monitoreo y análisis



Desarrollamos un *dashboard* de Salud Financiera, que consolida indicadores clave tanto del personal colaborador como de la clientela externa.



Las iniciativas son gestionadas por equipos de trabajo encargados del monitoreo semanal y el cumplimiento de metas.



Utilizamos datos del Termómetro Financiero, resultados de asesorías y encuestas internas para diseñar rutas personalizadas de acompañamiento.

Comunicación interna continua

Como parte del seguimiento y refuerzo educativo, se implementó una estrategia de comunicación que acompaña todo el proceso:



Se envió un boletín semanal durante todo 2024, a través de BAC News.



Los temas abarcaron ahorro, presupuesto, inversión, pensiones, uso del aguinaldo, crédito responsable y la conexión con emociones, decisiones financieras, entre otros.



Aplicamos una encuesta de alfabetización financiera para identificar el grado de comprensión y conocimiento en la materia, con el fin de diseñar e impulsar iniciativas más efectivas y focalizadas en educación financiera.

Nuestra Gente BAC no solo aprende sobre finanzas: transforma su presente y construye un futuro con propósito. Porque el bienestar comienza desde adentro.

A lo largo de 2024, reafirmamos que la salud financiera es clave para alcanzar un bienestar integral. Sin embargo, sabemos que las condiciones económicas no están determinadas únicamente por los ingresos, sino por múltiples factores que afectan la vida de las personas y su capacidad para prosperar.

Por eso, en BAC decidimos ir más allá, acompañando a quienes enfrentan carencias estructurales que limitan su desarrollo. Así nace Posibilidades BAC, una iniciativa que conecta la salud financiera con el acceso a derechos fundamentales como vivienda, educación, salud y empleo.

En la siguiente sección, te mostramos cómo fortalecemos la dignidad y calidad de vida de nuestra gente desde un enfoque humano, integral y sostenible.



Posibilidades BAC

Un paso firme hacia una vida con mayor bienestar

En BAC, asumimos el compromiso de cuidar el bienestar de nuestra gente. A través del programa Posibilidades BAC, trabajamos para que más personas colaboradoras y sus familias tengan acceso a vivienda, salud, educación, empleo, protección social y educación financiera.

Nuestro objetivo es reducir al máximo posible las situaciones de pobreza multidimensional que afectan la calidad de vida de nuestra Gente BAC y, así, impactar a través de soluciones de desarrollo y bienestar integral.

Este enfoque integral se basa en la aplicación del Índice de Pobreza Multidimensional Empresarial (IPMe); una herramienta que permite identificar carencias más allá del ingreso económico. Analiza factores como condiciones habitacionales, nivel educativo, acceso a garantías sociales, servicios básicos, atención en salud y situaciones financieras.

La atención a las personas colaboradoras y sus familiares se brinda desde dos enfoques: de manera reactiva para los grupos familiares que activan pobreza multidimensional y de manera preventiva para los que se encuentren fuera del umbral de pobreza multidimensional, pero para los cuales es fundamental fortalecer el apoyo debido a que están en riesgo de ingresar al índice de pobreza multidimensional, ante diversas situaciones propias o de índole familiar.



Gracias a este esfuerzo, en 2024 logramos lo siguiente:

1.061 soluciones de desarrollo y bienestar integral

Cierre de **50** carencias sociales identificadas

Implementación de un **nuevo** modelo de gestión del caso con expedientes digitales y seguimiento personalizado

Gracias a la colaboración con diferentes organizaciones, ampliamos el alcance del programa.

Organización	Resultados de la alianza
Coopemente	14 personas colaboradoras y familiares formadas en educación abierta para adultos
Horizonte Positivo	28 casos de acompañamiento familiar
ASEBAC	Pago compartido en Red de Cuido, soluciones financieras y mejoras de vivienda
TALANA (Fundación DEHVI)	14 colaboradoras apoyadas en Red de Cuido; 16 personas menores de edad beneficiadas
ORACLE	6 personas graduadas en el Programa Junior, nuevas becas abiertas para el 2025
Municipalidad de Santa Ana	53 personas capacitadas en empleabilidad; 7 con certificación técnica
Agencia Nacional de Empleo	14 personas capacitadas en habilidades para el empleo

Construimos redes de apoyo que convierten necesidades en soluciones reales y sostenibles.

Posibilidades BAC brindó 1.061 soluciones de desarrollo y bienestar integral que beneficiaron a más de 200 personas.



Nuestro camino hacia 2025

En BAC, sabemos que el compromiso con nuestra gente no se limita a lo que ya hemos logrado. Seguimos avanzando con una visión clara: consolidar una cultura centrada en las personas, donde el bienestar, la equidad y el desarrollo sean pilares del crecimiento sostenible.

Por ello, para 2025, proyectamos las siguientes acciones:



Continuar fortaleciendo los procesos de atracción inclusiva, asegurando que toda persona tenga igualdad de oportunidades.



Promover el trabajo saludable, mediante políticas, beneficios y una cultura que valore la salud integral. Potenciar la movilidad interna con rutas de carrera más visibles, programas de desarrollo individualizados y acompañamiento continuo.



Expandir los programas de pasantías, con foco en poblaciones en situación de vulnerabilidad y alianzas con instituciones educativas y sociales.



Fomentar la colaboración y el trabajo en equipo, como parte importante de nuestra cultura.

En cada uno de estos pasos, reafirmamos que el talento humano es la base sobre la que construimos un BAC más humano, más diverso y más sostenible.

Seguimos adelante, con la convicción de que el futuro se construye desde las personas.



Lo logrado en 2024

100 % cobertura en formación

+1.000 soluciones de bienestar

84 % aprobación programa Talento BAC

1.061 soluciones del programa Posibilidades BAC

Objetivos 2025

Contrataciones bajo un enfoque **inclusivo**

Expansión de pasantías

Soluciones que **aporten** a la vida de nuestras personas colaboradoras y al planeta.

Más movilidad interna

Mejores herramientas de evaluación



07

Dimensión Social Externa





Educación financiera: nuestro compromiso con la sociedad

En BAC, sabemos que la educación financiera es un pilar fundamental para el desarrollo económico y social de las comunidades en las que servimos. Nuestra misión va más allá de ofrecer productos y soluciones financieras; buscamos empoderar a nuestra clientela y partes interesadas con el conocimiento necesario para tomar decisiones inteligentes e informadas, gestionar sus recursos de manera sostenible y alcanzar sus metas a largo plazo.

Con esta visión, desarrollamos el Programa de Salud Financiera; una iniciativa para que la población mejore su relación con las finanzas. Esto se logra mediante capacitaciones presenciales y virtuales, asesorías personalizadas, materiales educativos y plataformas digitales interactivas.

El programa beneficia a distintos segmentos, como nuestra Gente BAC, nuestra clientela, la población estudiantil de primaria y secundaria, pequeñas y medianas empresas, así como personas en condición de vulnerabilidad.

Para asegurar el cumplimiento de nuestros planes de trabajo en educación financiera, en BAC realizamos un seguimiento mensual de los indicadores de alcance e impacto, que nos permite conocer el nivel de avance y efectividad de las iniciativas.

Un equipo de alto nivel conformado por representantes de distintas áreas del banco gestiona y monitorea las iniciativas y estrategia de salud financiera, mediante diversos indicadores, como la cantidad de personas capacitadas, número de talleres impartidos, porcentajes de mejora en la salud financiera de las personas atendidas, cantidad de horas invertidas por el equipo facilitador y asesor de salud financiera, visitas a la plataforma finanzaspositivas.com y comunicados con contenido de educación financiera, entre otros.





Nuestros logros en el 2024

Durante 2024, en BAC implementamos con éxito las siguientes iniciativas:

76.684

personas clientas y no clientas

se capacitaron sobre el manejo de las finanzas mediante charlas, talleres y cursos.

6.326

niños y niñas aprendieron sobre el valor del dinero y el ahorro, a través de talleres educativos y actividades lúdicas e interactivas.

3.809

personas colaboradoras (73 % de la planilla de BAC), completaron el Termómetro Financiero, herramienta de autodiagnóstico de hábitos financieros, liquidez y solvencia económica.

33.813

personas estudiantes de noveno año recibieron educación financiera, gracias la materia "Finanzas para la Vida Cotidiana", en alianza con el Ministerio de Educación Pública.

Adicionalmente, ofrecimos guías de emprendimiento a **11.002 jóvenes de liceos rurales**.

308

Integrantes del cuerpos policiales y administrativos del Ministerio de Seguridad Pública, en convenio con la Fuerza Pública, recibieron charlas y talleres especializados de salud financiera.

94

personas colaboradoras recibieron asesoría financiera personalizada y ampliamos la atención a clientes BAC, con el piloto **Asesoría Finanzas Positivas**.

233

personas adultas mayores participaron en 10 *webinars* organizados en alianza con la Caja Costarricense de Seguro Social y el Programa Ciudadano de Oro.

405.870

visitas y 227.291 registros de personas usuarias en nuestro sitio web de finanzaspositivas.com

262

personas colaboradoras formadas como gestoras y facilitadoras para brindar charlas internas y externas sobre salud financiera.

Implementamos el Dashboard de Indicadores de Salud Financiera para nuestra Gente BAC y nuestra clientela.

Desarrollamos **contenido especializado de educación financiera** y **capacitamos metodológicamente un equipo facilitador en salud financiera** para la atención de poblaciones en condición de vulnerabilidad y riesgo social, como personas adultas mayores, personas con discapacidad cognitiva y personas ciegas o con baja visión.

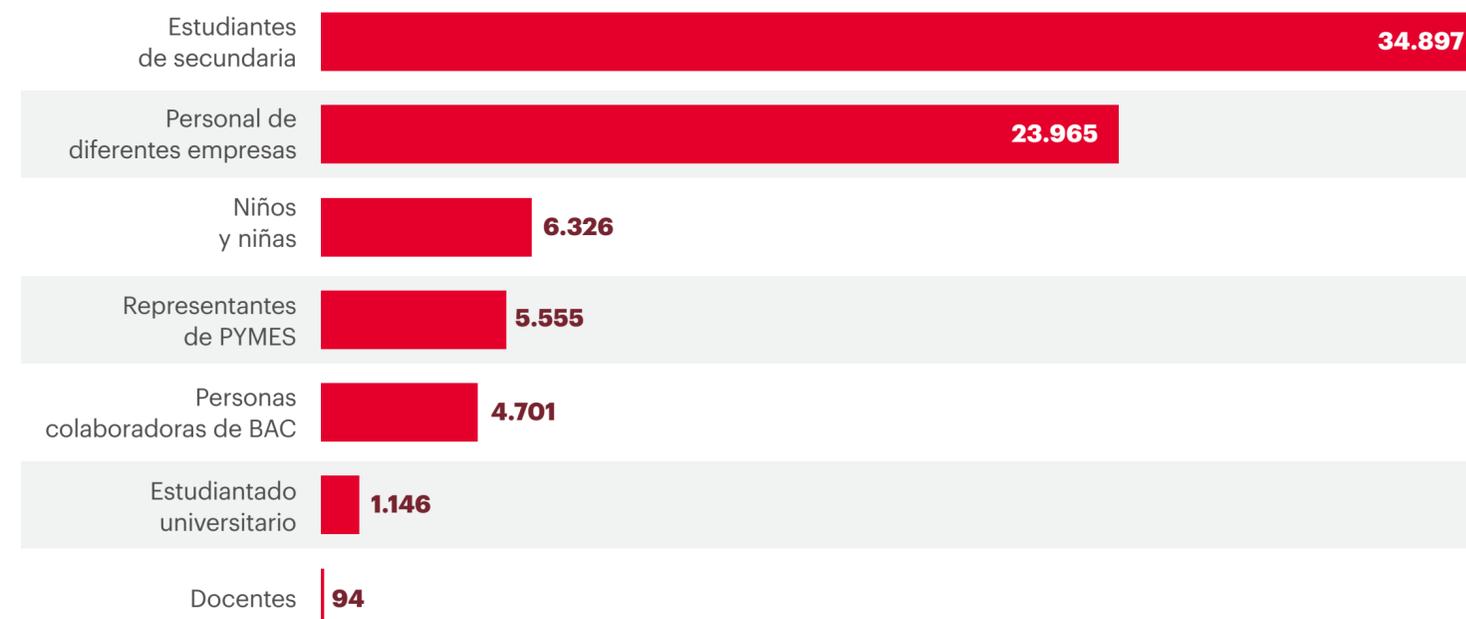


El proyecto Asesoría Finanzas Positivas brinda acompañamiento personalizado para gestionar de manera eficiente los recursos económicos y alcanzar las metas financieras. Como plan piloto dirigido a nuestra clientela, logramos 27 sesiones efectivas.



Poblaciones beneficiadas

Gracias al Programa de Salud Financiera, durante 2024 beneficiamos a **76.684 personas** brindándoles conocimiento y herramientas prácticas para gestionar su salud financiera. El impacto de este programa alcanza diferentes poblaciones que se desglosan en el siguiente gráfico.



Difundir el Programa de Salud Financiera ha sido clave para maximizar su impacto en nuestros grupos de interés. Por eso, implementamos estrategias de comunicación que contemplaron campañas mensuales en redes sociales, SMS

y banca en línea. Aunado a esto, realizamos gestiones con medios de comunicación y presencia en la Feria Nacional de Educación Financiera organizada por la Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica.

Actualizamos nuestra plataforma de educación financiera

Nuestra plataforma digital finanzaspositivas.com continuó consolidándose como un recurso fundamental para la educación financiera. En 2024, se registró un total de **405.870 visitas** y **227.291 personas usuarias**. Además, realizamos las siguientes mejoras:



Incorporamos dos *webinars* llamados: **Visión 2024, El camino hacia tu éxito financiero** y **¡Alcancá tus sueños, evalúa tus metas!**



Agregamos el audiocuento **Un barco biblioteca**, para que la niñez aprenda sobre el uso de las finanzas de manera divertida.



Actualizamos **cinco videos** sobre planeación financiera, presupuesto, ahorro, inversión y el ABC del crédito.





Diversidad e Inclusión: creamos oportunidades para todas las personas

La inclusión y la diversidad no son solo valores, sino compromisos en acción. Para materializar este compromiso, contamos con el Programa de Diversidad e Inclusión, que está alineado con la Política Corporativa de Diversidad e Inclusión de BAC Holding International Corp. y sus subsidiarias.

Desde BAC LATAM, hemos creado cinco comunidades aliadas donde nuestra Gente BAC puede capacitarse, sensibilizarse y desarrollar iniciativas en áreas clave como discapacidad, pluriculturalidad, género, diversidad etaria y diversidad sexual.

También contamos con un equipo multidisciplinario conformado por representantes de Talento y Cultura, Experiencia y Canales, Comunicación y Reputación y Sostenibilidad, quienes lideran nuestras iniciativas para un entorno más equitativo.

Para eliminar barreras, impulsamos el Diagnóstico Regional BAC Sin Barreras, que nos permite identificar oportunidades de mejora en accesibilidad e inclusión. Con base en estos hallazgos, implementamos un plan de acción con ajustes razonables que contribuyen a la creación de entornos laborales más inclusivos.



Siete pilares del Programa Diversidad e Inclusión

 **Estrategia, gobernanza, políticas y lineamientos**
Impulsar acciones desde la Estrategia de Diversidad e Inclusión para promover prácticas laborales, sociales y técnicas, que permitan documentar y gestionar los procesos.

 **Capacitación y desarrollo**
Facilitar herramientas y conocimiento a nuestra Gente BAC en temas de diversidad e inclusión (D&I), que promuevan un entorno de respeto y aceptación.

 **Comunicación, marketing inclusivo y reputación**
Promover campañas de comunicación referente a temas de diversidad e inclusión, en la que incentivemos el lenguaje inclusivo en toda la comunicación BAC.

 **Cultura**
Fortalecer en la cultura BAC los principios de diversidad e inclusión (D&I), en la que fomentemos la tolerancia, aceptación y el compromiso, impactando así la dimensión social en la estrategia de triple valor.

 **Servicio al cliente inclusivo**
Impulsar iniciativas que permitan brindar servicio inclusivo para todos los grupos vulnerables, en nuestros canales físicos y digitales.

 **Adaptación de espacios físicos**
Gestionar los requisitos para asegurar que los puestos de trabajo se adapten a los requerimientos de la persona.

 **Reclutamiento, selección y desarrollo**
Incentivar la atracción de talento diverso mediante procesos de reclutamiento externos e internos transparentes e inclusivos.



Nuestros logros en 2024

Gracias a las acciones realizadas por el **Programa de Diversidad e Inclusión**, en 2024 alcanzamos una serie de hitos que nos permiten consolidar un entorno más inclusivo en BAC, que beneficia a nuestra clientela y a las personas colaboradoras.

Uno de los principales hitos alcanzados en 2024 fue el garantizar que el **100 % de nuestras sucursales posean soluciones digitales** que facilitan el uso de nuestros servicios y productos a las personas con discapacidad.

En todas nuestras oficinas, empleamos el asistente virtual SARA. **Un sistema de interpretación en LESCO** que permite la comunicación entre las personas con discapacidad auditiva y nuestra Gente BAC.

En las sucursales, disponemos también de la aplicación Lazarillo, que **orienta a las personas con discapacidad visual** sobre cómo movilizarse dentro de un espacio físico abierto o cerrado. De igual forma, esta población recibe información audible del lugar mientras se desplaza.

Otro de los logros alcanzados en 2024 fue la firma de la Declaración San José, una iniciativa de la Alianza Empresarial para el Desarrollo (AED), que incluye **diez principios en**

contra de la discriminación por orientación sexual e identidad de género y a favor de los Derechos Humanos de las personas LGBTQI+ en espacios de trabajo.

En 2024, actualizamos el **100 % de los planes de emergencia** con un enfoque de inclusión para garantizar así la seguridad de toda la clientela que nos visita diariamente, así como de nuestra Gente BAC.

Además, llevamos a cabo un voluntariado con enfoque intergeneracional en donde participaron más de **50 personas colaboradoras en un intercambio de experiencias** a través de la creatividad y el arte comunitario. En adición, personas colaboradoras BAC con discapacidad participaron en **espacios de voluntariado en donde se realizaron los ajustes razonables adecuados**, como la contratación de intérpretes en LESCO, para una efectiva participación en este tipo de iniciativas BAC.

Capacitar a las personas colaboradoras de BAC en materia de inclusión fue otra de las prioridades en la que nos enfocamos en 2024. Por esta razón, logramos que el **90 % de nuestra Gente BAC completara el curso virtual de sesgos inconscientes**, lo cual nos ayuda a promover una cultura organizacional más inclusiva y equitativa.

De igual forma, capacitamos a **210 personas colaboradoras sobre la historia de la afrodescendencia** e impartimos un taller sobre **diversidad e inclusión para las personas brigadistas de BAC**, en el que registramos una participación de **70 asistentes**. Asimismo, logramos un aumento de más de **240 personas colaboradoras en las Comunidades Aliadas**, las cuales potencian la capacitación y sensibilización en áreas como discapacidad, pluriculturalidad, género, diversidad etaria y diversidad sexual.

Por último, nos dimos a la tarea de reforzar la **capacitación de las personas que laboran en el área de Talento y Cultura en materia de reclutamiento inclusivo**. Consideramos de gran importancia continuar fortaleciendo nuestros procesos de contratación y selección para que sean más inclusivos y equitativos.

Para 2025, en BAC reforzaremos la inclusión con tres acciones clave: sensibilización a personas líderes para potenciar iniciativas en diversidad, actividades relacionadas con el enfoque de nuevas masculinidades y avanzar en la segunda fase del proceso de reclutamiento inclusivo.



El 100 % de nuestras sucursales cuentan con herramientas de accesibilidad como SARA y Lazarillo.



Más del 90 % de nuestra Gente BAC ha sido capacitada en diversidad e inclusión.



Nos comprometemos con la inclusión **en todas las etapas** del proceso de selección del personal.



Mujeres BAC

Mujeres BAC

El acceso equitativo a oportunidades financieras es un motor de desarrollo social y económico. Sin embargo, muchas mujeres enfrentan barreras que limitan su autonomía financiera y su acceso a productos y servicios bancarios en igualdad de condiciones.

Ante esta situación, creamos el programa **Mujeres BAC** que promueve el empoderamiento económico femenino, a través de soluciones financieras y no financieras.

Nuestro objetivo es **reducir las brechas de género** en temas de inclusión financiera con iniciativas concretas que se basan en cuatro pilares clave:



Educación financiera
para una mejor toma
de decisiones.



**Acceso a
financiamiento**
con condiciones
inclusivas.



**Formación
empresarial**
para potenciar
emprendimientos.



**Generación de
oportunidades**
para el crecimiento
profesional y
personal.

Servicios financieros

En BAC, hemos desarrollado una oferta de productos y servicios financieros con enfoque de género; diseñados para atender sus necesidades y brindarles mayores oportunidades de crecimiento y desarrollo.

Como parte de este compromiso, ponemos a disposición de las mujeres diversas soluciones financieras, que incluyen créditos hipotecarios y de vehículos con condiciones

diferenciadas, así como seguros adaptados a sus requerimientos.

Nuestra oferta de servicios incorpora también iniciativas como el programa Ole Mujer y Avaes Mujer, una línea de crédito respaldada por el Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD). Para conocer más detalles de estos logros, consultar las páginas [77](#), [84](#), [90](#) y [91](#).



Servicios no financieros

Como parte del Programa Mujeres BAC ofrecemos una serie de servicios no financieros que brindan las herramientas, el conocimiento y las conexiones necesarias para que las mujeres beneficiadas puedan fortalecer sus negocios y ampliar sus redes de apoyo.

Hemos desarrollado la Academia Mujeres BAC, un proceso de formación integral e individualizado para emprendedoras que les permite fortalecer su gestión empresarial. En 2024, 28 mujeres participaron en un proceso de formación de nueve semanas en donde aprendieron sobre los modelos de negocios, cómo incorporar una propuesta de valor a su emprendimiento, la segmentación de la clientela, las estrategias de comunicación y el costeo, entre otros temas.

Como parte de los servicios no financieros, se ha implementado también la llamada Ruta de Inclusión Financiera. Se trata de espacios de acompañamiento y formación dirigidos a las emprendedoras para promover su autonomía económica y potenciar el desarrollo de sus negocios. Esto se materializa mediante alianzas intersectoriales.

En 2024, continuamos realizando los círculos de mujeres, que promueven el crecimiento personal y profesional de las emprendedoras, así como la creación de alianzas y el intercambio de experiencias mediante el networking.

Otra de las iniciativas implementadas son los Mercaditos Mujeres BAC, los cuales se realizan en las sucursales del banco para contribuir con las oportunidades de comercialización de las emprendedoras.

En 2024, logramos la participación de 240 mujeres que ofrecieron sus productos y servicios en las diferentes oficinas del BAC. Datos recopilados por el programa demuestran que el 70 % de las emprendedoras que suelen participar en estos espacios reportan un incremento del 60 % en sus ventas.

En BAC, fomentamos también los espacios de networking para que las emprendedoras puedan intercambiar los desafíos, los retos y las oportunidades que enfrentan en el ámbito personal y profesional.



Durante nueve semanas, **28 mujeres participaron** en la Academia Mujeres BAC para adquirir conocimientos que fortalecieron sus emprendimientos.



2.198 mujeres participaron en espacios de formación, círculos de mujeres y eventos de *networking* como el I Congreso Mujeres BAC.



En ese sentido, efectuamos el I Congreso Mujeres BAC Desbloqueando Potenciales, el cual contó con la participación de 200 mujeres. Durante esta jornada, mujeres de todos los segmentos asistieron a charlas magistrales y paneles de discusión en materia de empoderamiento, liderazgo, marca personal, habilidades empresariales y crecimiento personal, entre otros.

De igual forma, en 2024 realizamos un evento motivador llamado “Extraordinarias: Impactando positivamente la historia”, en el marco del Día Internacional de la Mujer. En dicho evento, contamos con la participación de 150 mujeres de todo el país.

Como parte de los servicios no financieros, en BAC también se otorgan los premios Neto Positivo. Este es un reconocimiento otorgado en 2024 a mujeres con una trayectoria a destacar en las categorías Mujer STEM y Mujer Emprendedora.



Con Mujeres BAC, creamos un ecosistema donde **las mujeres pueden crecer, emprender y liderar con confianza.**





Participación en el Proyecto CAF-INAMU

En BAC, formamos parte del programa piloto “Lineamiento para el cierre de brechas financieras entre hombres y mujeres en Costa Rica”. Dicha iniciativa se efectúa en cooperación con el Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU) y el Banco de Desarrollo de América Latina (CAF).

Su objetivo es contribuir en la elaboración de estrategias para el cierre de las brechas de desigualdad en el Sistema Financiero Nacional.

Durante 2024, fuimos parte de procesos de sensibilización y capacitación sobre las diferentes barreras que enfrentan las mujeres a la hora de acceder a los servicios financieros. Recibimos también asistencia técnica de especialistas del CAF para el desarrollo de herramientas y prototipos de programas para mujeres que son excluidas del sector financiero.

Asimismo, nos comprometimos a seguir avanzando en la implementación de políticas y acciones concretas que nos permitan facilitar servicios y productos financieros para las mujeres.



Mujeres BAC a lo interno de la organización

El programa Mujeres BAC posee también un componente a lo interno de la organización, el cual incluye acciones dirigidas hacia nuestras colaboradoras y, en algunos casos, a sus familias.

En 2024, desarrollamos la II Generación de la Especialización de Liderazgo Femenino, que benefició a 50 colaboradoras. Esta iniciativa posee una metodología integral con espacios de formación grupal, talleres para líderes y mentorías en formato individual o grupal.

Las participantes abordan temas relacionados con su empoderamiento y liderazgo, como las creencias limitantes, la proyección profesional, la gestión de las emociones y la importancia de participar en espacios de networking. Esta especialización se realiza con el apoyo de la organización Voces Vitales.

En conjunto con el Foro STEM de BAC, realizamos un Café STEM. En este, contamos con la participación de colaboradoras del banco del área STEM y referentes en liderazgo, quienes dialogaron sobre la importancia de la incorporación de las mujeres en carreras vinculadas con la tecnología.

También, efectuamos un voluntariado con representantes del área de tecnología de la información para sensibilizar a niñas en condición de vulnerabilidad sobre temas STEM. Además, participamos en una iniciativa conjunta con Mastercard llamada Girls4Tech, dirigida a niñas y jóvenes familiares de nuestras personas colaboradoras para acercarlas a carreras STEM.

En cuanto a la formación de nuestra Gente BAC, 599 colaboradoras participaron en seis iniciativas de capacitación sobre liderazgo, gestión de emociones, sororidad, comunicación y empoderamiento, entre otros temas.

52,6%

de posiciones de liderazgo están representadas por mujeres.

259

colaboradoras ascendieron en 2024 representando el 51 % del total de ascensos.

599

colaboradoras participaron en seis iniciativas de capacitación sobre liderazgo, gestión de emociones, sororidad, comunicación y empoderamiento, entre otros temas.



Mujeres BAC, un programa referente en equidad de género

En 2024, nuestro programa Mujeres BAC fue **reconocido por su impacto en la equidad de género y el empoderamiento femenino** con los siguientes galardones:

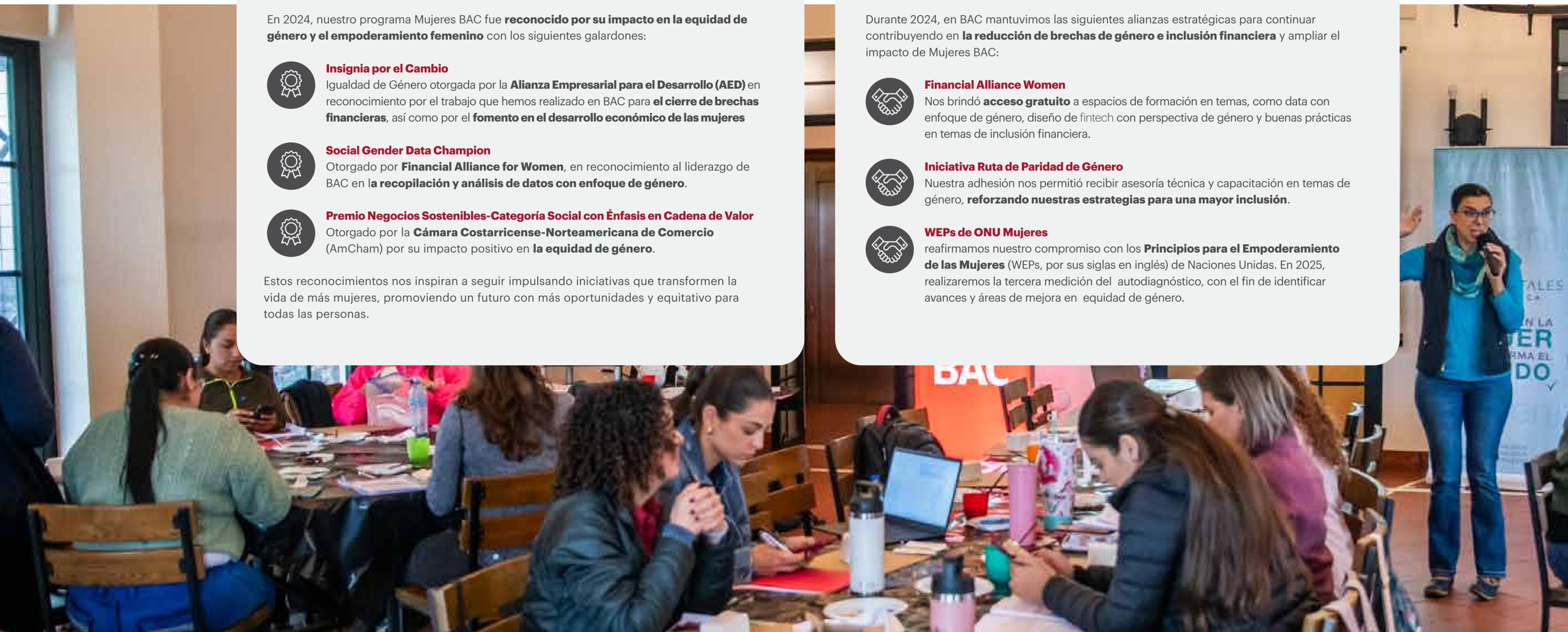
- 
Insignia por el Cambio
 Igualdad de Género otorgada por la **Alianza Empresarial para el Desarrollo (AED)** en reconocimiento por el trabajo que hemos realizado en BAC para **el cierre de brechas financieras**, así como por el **fomento en el desarrollo económico de las mujeres**
- 
Social Gender Data Champion
 Otorgado por **Financial Alliance for Women**, en reconocimiento al liderazgo de BAC en la **recopilación y análisis de datos con enfoque de género**.
- 
Premio Negocios Sostenibles-Categoría Social con Énfasis en Cadena de Valor
 Otorgado por la **Cámara Costarricense-Norteamericana de Comercio (AmCham)** por su impacto positivo en **la equidad de género**.

Estos reconocimientos nos inspiran a seguir impulsando iniciativas que transformen la vida de más mujeres, promoviendo un futuro con más oportunidades y equitativo para todas las personas.

Alianzas y adhesiones vinculadas con el programa

Durante 2024, en BAC mantuvimos las siguientes alianzas estratégicas para continuar contribuyendo en **la reducción de brechas de género e inclusión financiera** y ampliar el impacto de Mujeres BAC:

- 
Financiamiento Alliance Women
 Nos brindó **acceso gratuito** a espacios de formación en temas, como data con enfoque de género, diseño de fintech con perspectiva de género y buenas prácticas en temas de inclusión financiera.
- 
Iniciativa Ruta de Paridad de Género
 Nuestra adhesión nos permitió recibir asesoría técnica y capacitación en temas de género, **reforzando nuestras estrategias para una mayor inclusión**.
- 
WEPs de ONU Mujeres
 reafirmamos nuestro compromiso con los **Principios para el Empoderamiento de las Mujeres** (WEPs, por sus siglas en inglés) de Naciones Unidas. En 2025, realizaremos la tercera medición del autodiagnóstico, con el fin de identificar avances y áreas de mejora en equidad de género.





¿Cómo damos seguimiento a nuestras iniciativas?

Para garantizar el impacto de Mujeres BAC, implementamos un sistema de monitoreo basado en indicadores clave, que nos permite medir avances y optimizar estrategias. Entre los principales aspectos evaluados están los siguientes:



Cantidad de mujeres capacitadas en educación financiera, empoderamiento y liderazgo.



Crecimiento en ventas de las emprendedoras que participan en Mercaditos Mujeres BAC.



Evaluación de satisfacción de las beneficiarias para mejorar continuamente el programa.



Seguimiento a emprendedoras para medir su progreso y futuras necesidades.



Participación en eventos de *networking*, impulsando conexiones estratégicas.

A través de este enfoque, garantizamos que nuestras acciones generan un impacto real y sostenible en la vida de las mujeres.



El 43 % de la clientela de BAC está conformada por mujeres.



Los Mercaditos Mujeres BAC aumentan las ventas de las **emprendedoras en un 60 %.**



2.198 mujeres recibieron capacitación en educación financiera y empoderamiento en 2024.



El 48 % de los ascensos durante 2024 fueron otorgados a mujeres, lo que reafirma nuestro compromiso con la equidad y el crecimiento profesional.



Yo me uno

En BAC, creemos que la inversión social es fundamental para construir una sociedad más equitativa, con mayores oportunidades y capacidades para todas las personas. En un contexto país, donde los retos cada día son mayores en términos de educación, seguridad social y salud, se vuelve relevante que el sector privado impulse iniciativas que generen bienestar y prosperidad en las comunidades.

Por esta razón, desde hace 12 años desarrollamos Yo me uno; un programa diseñado para apoyar y fortalecer la labor que realizan las organizaciones no gubernamentales (ONG) en Costa Rica y, así, potenciar su impacto en beneficio de poblaciones vulnerables o en riesgo social.

Esta iniciativa permite a las organizaciones acceder a capacitaciones, oportunidades de financiamiento y a una plataforma segura para recaudar fondos. También reciben nuestro apoyo mediante las jornadas de voluntariado profesional y comunitario realizadas por la Gente BAC.

Además, conectamos a las ONG con empresas y personas interesadas en colaborar fomentando la creación de alianzas estratégicas.



Nuestro programa Yo me uno pone a disposición de las organizaciones no gubernamentales los siguientes beneficios:



Plataforma de recaudación de fondos

En la plataforma yomeuno.com pueden recibir donaciones de empresas y personas, lo que facilita la transparencia y la trazabilidad de los fondos recaudados.



Capacitaciones y fortalecimiento

Las ONG afiliadas reciben formación gratuita en áreas clave como gobernanza, administración, estrategias de recaudación de fondos, comunicación y sostenibilidad.



Campañas de recaudación de fondos

Promovemos campañas masivas para la recaudación de fondos, lo cual amplía la base de donantes y la cantidad de recursos obtenidos.



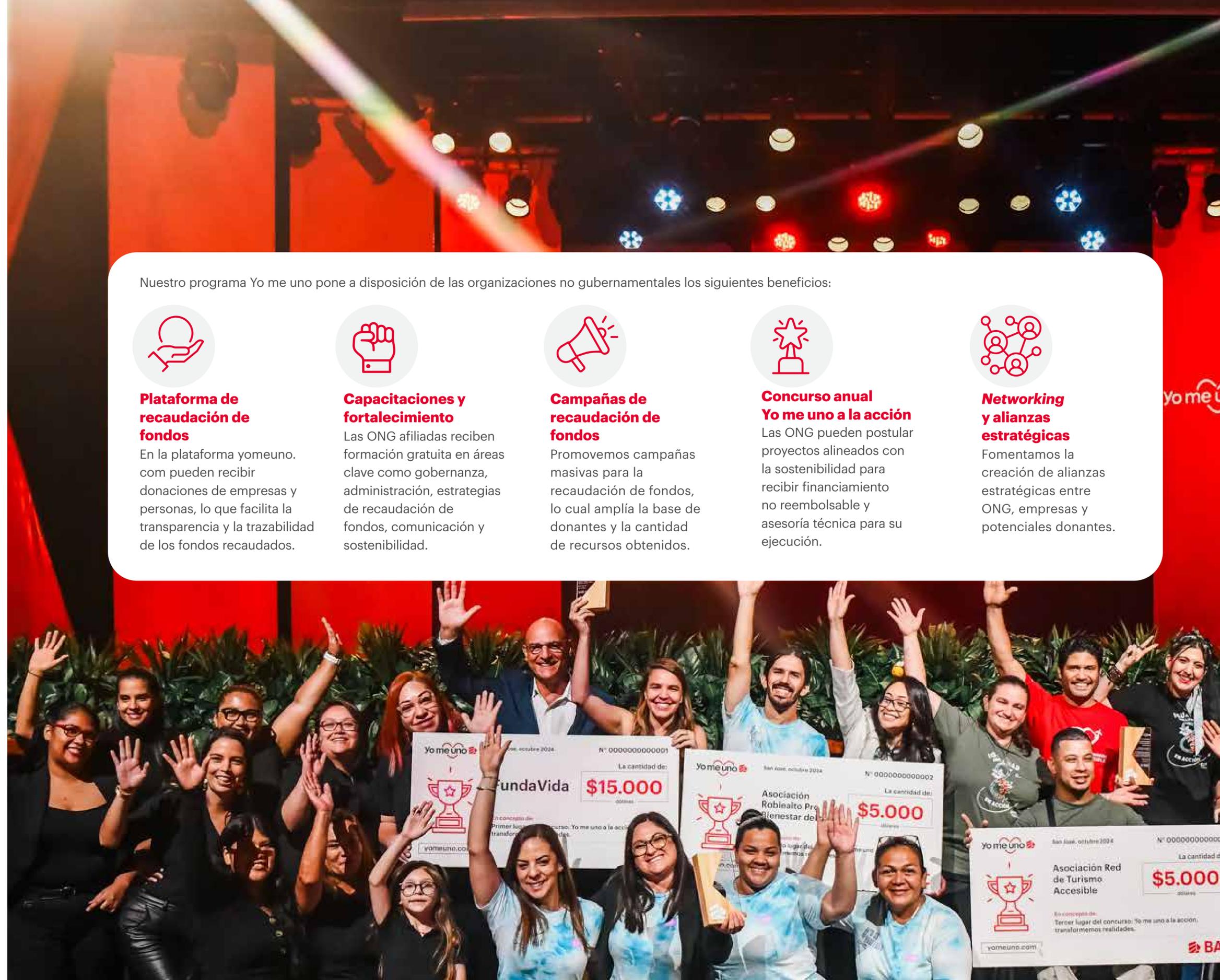
Concurso anual Yo me uno a la acción

Las ONG pueden postular proyectos alineados con la sostenibilidad para recibir financiamiento no reembolsable y asesoría técnica para su ejecución.



Networking y alianzas estratégicas

Fomentamos la creación de alianzas estratégicas entre ONG, empresas y potenciales donantes.





Nuestros logros en 2024



Plataforma de recaudación de fondos

- **1.621 personas** ingresaron a la plataforma yomeuno.com para hacer sus donaciones.



Campañas de recaudación de fondos

- Se ejecutaron **12 campañas** recaudando un monto de **\$93.273**.
- Se **beneficiaron 113 ONG**, que trabajan temáticas, como educación, protección ambiental, discapacidad, niñez, cuidados paliativos, mujeres, entre otros.
- Algunas de las campañas más destacadas fueron las siguientes:
 - **Yo me uno por Guanacaste:** para apoyar a las comunidades afectadas por las lluvias, BAC otorgó una donación de **\$100.000** para la Comisión Nacional de Emergencias y **\$100.000** para la Asociación Creciendo Juntos.
 - **El regalo de dar:** campaña de recaudación navideña en beneficio de cinco ONG del programa, con la cual se lograron donaciones en dinero y especies para ejecutar acciones de apoyo en la época y para llevar bienestar a las comunidades. Se benefició a las organizaciones: Aldeas SOS, Fundación Génesis, Fundación Fútbol por mi país, Fundación Promundo “Chepe se baña” y Fundación Ideas en Acción.



Capacitación y fortalecimiento

- **11 capacitaciones** especializadas en oratoria, posicionamiento estratégico, creación de contenido digital, normas y obligaciones tributarias, propiedad intelectual, entre otros.
- **73 ONG beneficiadas**, con una participación total de 805 representantes.
- Evento presencial “Unidos Sumamos”, que reunió a **55 ONG** para compartir estrategias sobre diversificación de recursos y fortalecimiento organizacional.



Concurso anual Yo me uno a la acción

- **85 ONG** participaron en el proceso de formación.
- **32 proyectos** fueron postulados.
- Creación de un video de alta calidad para **las cinco ONG finalistas**, en donde se promocionan sus proyectos sociales y ambientales.

Proyectos ganadores del concurso “Yo me uno a la acción” 2024

1º Lugar Empleabilidad en Acción

FundaVida

Brinda formación a madres jefas de hogar, quienes aplican sus conocimientos en la Mini Tiendita de la organización. Esto permite que adquieran habilidades prácticas para su inserción laboral.

\$15.000

2º Lugar Un cielo de Oportunidades

La Asociación Roblealto

Facilita la producción y comercialización de souvenirs para generar ingresos a familias en situación de vulnerabilidad, lo que promueve su empoderamiento financiero.

\$5.000

3º Lugar La Inspiración “Rompiendo Barreras”

Proyecto de moda inclusiva

impulsado por la Asociación Red de Turismo Accesible, que busca mejorar la calidad de vida de personas con discapacidad mediante la creación de ropa adaptada y accesible. Las prendas son elaboradas por jefas de hogar.

\$5.000

Para garantizar el éxito del programa Yo me uno, en BAC implementamos un sistema de monitoreo basado en indicadores claves. Además, utilizamos encuestas anuales de satisfacción y las ONG beneficiarias del concurso deben presentar informes detallados del uso de fondos y el impacto de los proyectos.



“Yo me uno vino a brindar apoyo y a fortalecer a las ONG, siendo de gran valor para todos los que trabajamos por el bien de las comunidades en Costa Rica. Ha aumentado la credibilidad y confianza entre la comunidad y posibles donantes. Nuestra asociación ha obtenido una mayor exposición a través de la plataforma de Yo me uno, con lo cual hemos alcanzado a un público más amplio y potencialmente nuevos donantes y voluntarios.

Esta alianza estratégica puede ayudar a las ONG a alcanzar sus objetivos más eficazmente, brindar sostenibilidad y ampliar su impacto en las comunidades a las que sirven.”

Elsa Bonilla, Directora Asociación Creciendo Juntos



Programa Comunidades BAC: Relacionamiento con las comunidades

En BAC, creemos en el poder de las comunidades para transformar su entorno y generar nuevas oportunidades de desarrollo. Por esta razón, diseñamos el Programa Comunidades BAC para generar un relacionamiento positivo con los territorios donde servimos.

Con esta iniciativa, promovemos la creación de empresas comunales autosostenibles que a través de proyectos socioproductivos contribuyen con el bienestar económico y social de las comunidades, gracias a la generación de empleo y al fortalecimiento de los emprendimientos locales.

El programa se creó en 2019 bajo tres pilares fundamentales: el empoderamiento, la capacitación técnica y el otorgamiento de recursos financieros.

Estos resultados son posibles gracias a las alianzas público-privadas que se mantienen con la Dirección Nacional de Desarrollo de la Comunidad (Dinadeco), municipalidades y asociaciones de desarrollo. Además, este año se incorporó a la Alianza con el Centro Latinoamericano de Innovación y Emprendimiento (CELIEM).

Un modelo de trabajo con impacto en las comunidades

El programa gestiona la relación con las comunidades utilizando cuatro categorías de abordaje:

- 

Comunidades líderes
Se seleccionan asociaciones de desarrollo que desean realizar un proyecto socioproductivo. Reciben financiamiento no reembolsable de hasta \$50.000, acompañamiento técnico y formación empresarial.

- 

Comunidades potenciales
Se identifican zonas con alto potencial de crecimiento para generar alianzas futuras y sentar las bases para nuevos proyectos socioproductivos.

- 

Comunidades en exploración
Se trabaja en la construcción de relaciones en desarrollo con la comunidad a través de voluntariado, educación financiera y otros programas de apoyo.

- 

Comunidades con actividades extraordinarias
Se apoyan actividades específicas en el marco de una celebración local, de beneficio para la comunidad y posicionamiento BAC.





¿Cómo se seleccionan las comunidades?

Cada 16 meses, elegimos al menos tres asociaciones de desarrollo para acompañarlas en la creación de un proyecto socioproductivo, brindándoles asesoría técnica, capacitación y recursos económicos no reembolsables.

Para lograrlo, se sigue el siguiente proceso:

Convocatoria pública

1 

A través de diferentes mecanismos, se realiza un llamado abierto dirigido a las asociaciones de desarrollo.

Postulación

2 

Las asociaciones de desarrollo con registro activo ante Dinadeco presentan propuestas viables, sostenibles e innovadoras.

Capacitación

3 

Se facilita formación en gobernanza, gestión de proyectos, innovación y finanzas para las asociaciones que cumplen con los requisitos iniciales.

Evaluación técnica

4 

Basada en el impacto social y económico, el potencial de crecimiento, la sostenibilidad e innovación.

Evaluación del panel

5 

Donde las mejores propuestas son presentadas ante personas expertas.

Ganadores

6 

Las asociaciones seleccionadas reciben financiamiento no reembolsable y acompañamiento técnico para el desarrollo e implementación de los proyectos.

Inauguración de las empresas comunales

7 

Se realiza una vez el proyecto socioproductivo está listo para iniciar operación.



El 2024 fue un año de crecimiento y consolidación para Comunidades BAC, con logros significativos en términos de inversión, generación de empleo y desarrollo empresarial.

Logros 2024

\$175.000 Invertidos en cuatro nuevas comunidades

171 Empleos generados (directos e indirectos)

\$197.000 En ingresos generados por las empresas comunitarias

100 Horas de capacitación para líderes comunales

1.132 Horas de trabajo conjunto con las comunidades

4 Nuevas comunidades serán impactadas con sus respectivos proyectos socioproductivos



Avances en las comunidades activas

Desde su creación en 2019, el Programa de Comunidades BAC ha tenido tres generaciones de empresas sociales. Iniciamos con organizaciones de los siguientes tres cantones: Liberia, San Carlos y Desamparados (Frailes).

En 2023, incorporamos Huacas, Sarapiquí y Pérez Zeledón. Mientras que, en 2024, se sumaron las comunidades de La Palmera, San Carlos; Sixaola, Talamanca; Pocora, Guácimo, y Tuis, Turrialba.

Para dar seguimiento al programa, realizamos revisiones mensuales para analizar avances, resolver desafíos y brindar asesorías técnicas a las asociaciones comunales que tienen proyectos activos. Además, analizamos indicadores clave como empleos generados, ingresos obtenidos, actividades realizadas, alianzas establecidas y proyectos ejecutados.

A continuación, se presentan los principales avances de cada comunidad:

I Generación (2020-2021)

Comunidad	Organización	Principales avances en 2024
Fortuna, San Carlos	Asociación de Desarrollo Zeta Trece	Se avanzó en la construcción de un parque recreativo, una cafetería y la remodelación de la plaza de la zona; espacios que serán centros de convivencia y recreación para la comunidad.
Frailes, Desamparados	Unión Zonal de Asociaciones de Desarrollo Integrales y Específicas de los Distritos del Sur de Desamparados	Se reactivó la cafetería. Además, se estableció un plan para la inclusión en el 2025 de mercaditos de emprendimientos locales para generar un impacto positivo a la comunidad.
Liberia, Guanacaste	Asociación de Desarrollo Integral de Barrio La Cruz	Se utilizaron ingresos de la cancha sintética para mejoras comunales, apoyo escolar y mantenimiento vial. Además, de gestión de mejoras al proyecto para su futura expansión.

II Generación (2020-2021)

Comunidad	Organización	Principales avances en 2024
Huacas, Guanacaste	Asociación de Desarrollo Integral de Huacas	Se inauguró un local comercial y un quiosco de comidas, que generaron empleo y apoyo a personas emprendedoras locales.
Pacuarito, Pérez Zeledón	Asociación de Desarrollo Integral de Pacuarito	Se realizó el lanzamiento del proyecto turístico La Jungla Ecolodge con hospedaje, senderos y zonas recreativas.
Mortero, Sarapiquí	Asociación de Desarrollo Integral de El Mortero	Se adquirió maquinaria agrícola para alquiler, lo que impulsó la productividad y aseguró ingresos sostenibles.

Nuevas comunidades incorporadas en 2024

Comunidad	Organización	Giro de negocio	Población beneficiada	Proyección de empleos
La Palmera, San Carlos	Asociación de Desarrollo Integral La Palmera	Panadería comunitaria	Mujeres, jóvenes y personas productoras locales	5 directos y 20 indirectos
Sixaola, Talamanca	Asociación de Desarrollo Integral Parque Margarita	Alquiler de cancha deportiva	Comunidad en general	2 directos y 8 indirectos
Pocora, Guácimo	Asociación de Desarrollo Integral La Argentina	Mercado local	Comunidad en general	2 directos y 8 indirectos
Tuis, Turrialba	Asociación de Desarrollo Integral de Tuis	Banco de semillas orgánicas	Mujeres y población indígena	30 directos y 40 indirectos

- **Impulsamos el desarrollo local** a través de proyectos socioproductivos en las comunidades donde servimos.
- En 2024, destinamos más de **\$175.000 para fortalecer empresas** sociales que generan bienestar y crecimiento en sus regiones. Desde el inicio del programa se han invertido más de **\$600.000** en tres generaciones de las empresas sociales comunales.

- Las iniciativas apoyadas por BAC han generado **171 empleos y \$197.000 en ingresos**, con lo que hemos contribuido al desarrollo local.
- Brindamos **más de 100 horas de formación a líderes comunales** para fortalecer sus capacidades de gestión y emprendimiento.



Voluntariado BAC: acciones que suman al desarrollo sostenible



En BAC, el voluntariado es una forma de contribuir con el bienestar social y ambiental de las comunidades donde servimos, así como de reforzar nuestra cultura de solidaridad y fomentar el sentido de propósito en la organización.

Todos los años, se realizan una serie de iniciativas donde nuestra Gente BAC puede aportar su talento, conocimientos y tiempo en dos tipos de voluntariados:



Voluntariado estratégico: brindamos asesorías técnicas, mentorías o capacitaciones a diferentes poblaciones.



Voluntariado comunitario: realizamos actividades en beneficio de comunidades, como embellecimiento de escuelas, ferias, liberación de tortugas, pintura de murales o banco de alimentos, entre otras.

Con estas acciones beneficiamos a distintas poblaciones, entre ellas organizaciones comunitarias, pymes, personas emprendedoras, gobiernos locales y personas en condición de vulnerabilidad.

¿Cómo seleccionamos los proyectos de voluntariado?

Cada año, definimos nuestras metas de voluntariado alineadas con la estrategia de triple valor y las necesidades de las comunidades, siguiendo este proceso:

- 1 Definición de prioridades:** en el primer cuatrimestre del año, cada vicepresidencia recibe una propuesta con metas y áreas de acción en voluntariado.
- 2 Selección de iniciativas:** cada área selecciona los proyectos de voluntariado en los que participará, de acuerdo con sus capacidades y objetivos.
- 3 Coordinación y planificación:** se realiza una reunión con la población beneficiada para definir alcances, plazos y objetivos del voluntariado.
- 4 Ejecución y seguimiento:** cada iniciativa es liderada por Gestores de Sostenibilidad y personas voluntarias, quienes garantizan el cumplimiento de los acuerdos y el impacto esperado.
- 5 Evaluación y reporte:** los avances y horas invertidas se reportan mensualmente para medir nuestras acciones.





Nuestros logros en 2024

El Programa de Voluntariado BAC creció de forma significativa en 2024, lo que evidencia nuestro compromiso con la sostenibilidad y la inversión social estratégica. Estos son algunas de las principales iniciativas del periodo:

9.965 horas de voluntariado.

1.569 personas colaboradoras de BAC participantes.

20 ONG beneficiadas

34.000 personas impactadas en todo Costa Rica

En comparación con 2023, registramos

51 % más horas de voluntariado y

64 % más personas voluntarias.



Compromiso con el ambiente

Nuestra Gente BAC tuvo la oportunidad de participar de forma activa en proyectos de reforestación, limpieza de espacios naturales y recuperación de residuos, gracias a lo cual alcanzamos los siguientes resultados:

- **500 árboles sembrados**, que contribuyen a la reforestación y conservación de ecosistemas
- **6 campañas de recolección de residuos**, incluidas dos limpiezas urbanas y cuatro de playas
- **Acciones para el mantenimiento** del Parque Nacional Volcán Irazú y Parque Nacional Braulio Carrillo
- **5.465 kilogramos** de residuos recuperados



Día del Voluntariado

Lanzamos el Día del Voluntariado; esta iniciativa permite a nuestra Gente BAC dedicar un día laboral a actividades de voluntariado social o ambiental. Esto facilita la participación de más personas colaboradoras y multiplica los resultados alcanzados.



Capacitaciones

Impartimos charlas y capacitaciones a diferentes segmentos de la población, incluidos los segmentos en condición de vulnerabilidad social, en temáticas como educación financiera, ciberseguridad, ventas, asistencia administrativa, técnicas de networking, redes sociales, seguros, pensiones y neurofinanzas, entre otros.



Jornadas masivas de voluntariado

Realizamos 13 jornadas masivas que incluyeron nueve jornadas de voluntariado ambiental y cuatro jornadas de voluntariado social, en las que apoyamos la Marcha de Diversidad, la caminata contra el cáncer de mama, realizamos pintura de murales y contribuimos con el Banco de Alimentos.

En 2024, **más de 1.500 personas** voluntarias BAC dedicaron casi **10.000 horas** a iniciativas de impacto social y ambiental.

Nuestro Programa de Voluntariado es una oportunidad para transformar **comunidades y fortalecer el compromiso social**.



Retos para 2025



Salud Financiera

De cara a 2025, nos enfrentamos al desafío de fortalecer nuestro Programa de Salud Financiera para seguir promoviendo la educación financiera de forma accesible y efectiva. Para lograrlo, nos planteamos los siguientes retos:

- Desarrollar cursos virtuales gamificados y en formato lúdico sobre educación financiera.
- Continuar fortaleciendo las iniciativas de educación financiera dirigidas a poblaciones en condición de vulnerabilidad: personas adultas mayores, personas con discapacidad cognitiva, personas ciegas o de baja visión, entre otras.
- Mejorar la versión del termómetro financiero para que pueda ser mejor aprovechada por la niñez, mujeres, personas adultas mayores, clientes y no clientes BAC.
- Continuar desarrollando iniciativas con el Ministerio de Educación Pública, bajo el marco del Convenio BAC-MEP 2023-2027.
- Realizar talleres, *webinars*, cursos presenciales y diferentes iniciativas que promuevan la salud financiera.
- Desarrollar iniciativas de educación financiera que promuevan la transparencia, venta y cobro responsable de nuestras soluciones financieras.
- Fortalecer el Programa de Gestores de la Salud Financiera, mediante procesos de formación continua a las personas facilitadoras y actualización de los contenidos de las charlas.
- Mantener y fortalecer el plan piloto de asesoría financiera para clientela externa.



Diversidad e Inclusión

Para 2025, reafirmamos nuestro compromiso con la diversidad e inclusión a través de las siguientes acciones estratégicas:

- Fortalecer iniciativas de sensibilización y capacitación en temas de diversidad e inclusión.
- Implementar espacios de sensibilización con estrategias inmersivas para la Gente BAC.
- Continuar el proceso de capacitación en reclutamiento inclusivo con la incorporación de ajustes metodológicos en el proceso de reclutamiento y selección.
- Dar continuidad a la firma de la Declaración San José como parte de nuestro compromiso con los derechos humanos.



Voluntariado

Para continuar generando prosperidad en las comunidades y a nuestras partes interesadas, se identificaron los siguientes retos 2025:

- Uso eficiente de los recursos para ampliar la oferta y alcance de voluntariado.
- Ampliar el alcance de voluntariado a zonas fuera del GAM.
- Cumplir la meta de voluntariado sin desatender la operativa de los diferentes puestos del banco.



Comunidades BAC

Para continuar cumpliendo con el compromiso de generar un impacto positivo en las comunidades, se identificaron los siguientes retos para 2025:

- Ampliar la red de apoyo interinstitucional tanto pública y privada para el desarrollo de las empresas comunales.
- Seleccionar tres comunidades para la creación de nuevas empresas comunales.
- Realizar el III Encuentro de Líderes.
- Incorporar elementos de innovación para fortalecer la estrategia de acompañamiento a las empresas comunales.



Yo me uno

En 2025, BAC priorizará las siguientes acciones para continuar fortaleciendo el programa Yo me uno en beneficio de las organizaciones no gubernamentales del país:

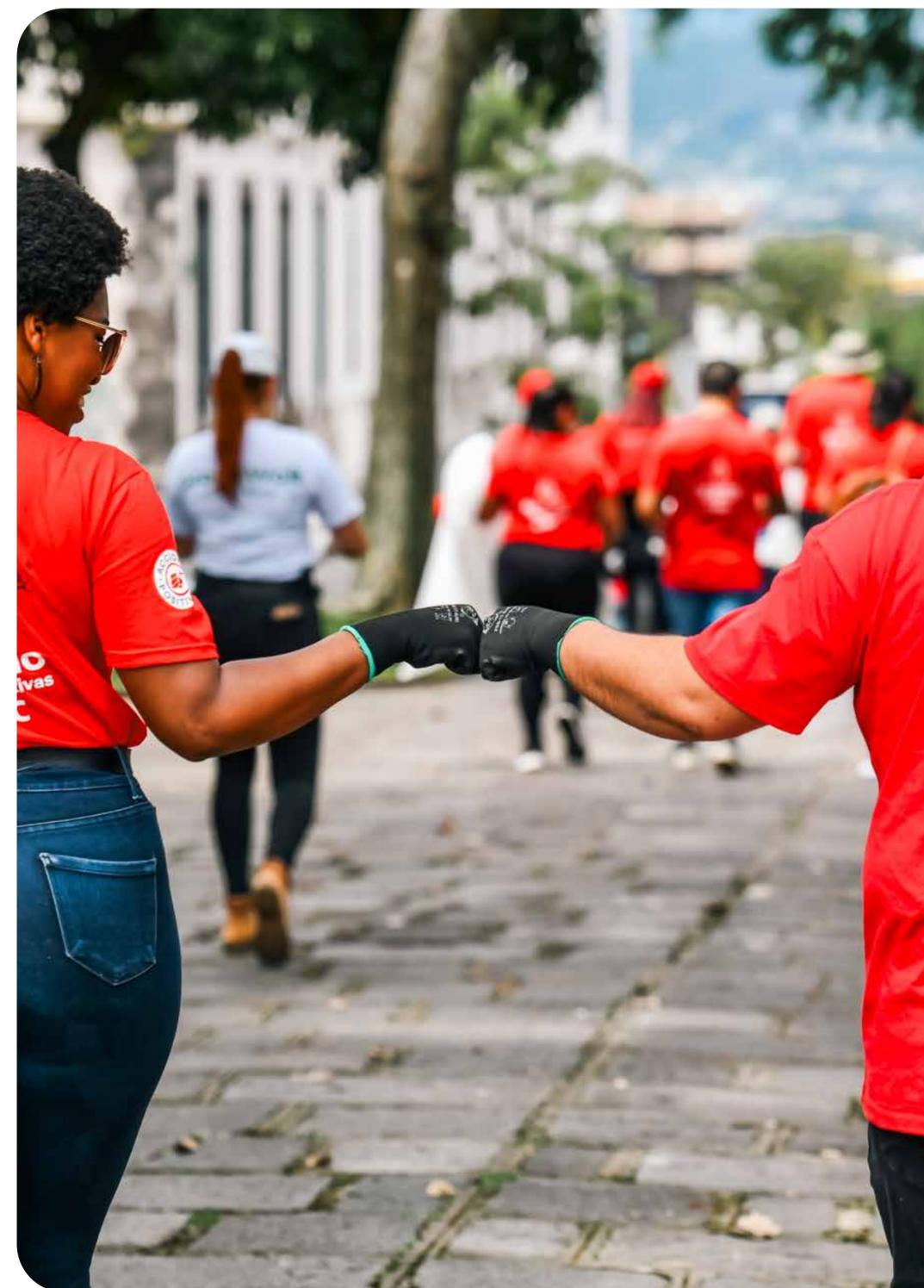
- Incorporar elementos de innovación y gamificación en las campañas de recaudación y redes sociales.
- Ejecutar eventos benéficos en diversos espacios públicos.
- Propiciar conexión de las ONG de Yo me uno y la población nacional mediante activaciones, voluntariado profesional, entre otros.
- Implementar un mecanismo de rendición de cuentas del programa.



Mujeres BAC

Reafirmamos nuestro compromiso con la equidad de género y la autonomía financiera de las mujeres, a través de los siguientes iniciativas:

- Profundizar en el diseño de soluciones financieras y no financieras que aporte en el cierre de brechas socio-económicas de las mujeres.
- Reforzar el alcance y la cobertura territorial del programa Mujeres BAC.
- Promover la Salud y Educación Financiera de las mujeres, para fomentar capacidades para la toma de decisiones informada.
- Ampliar y fortalecer alianzas estratégicas para optimizar recursos y escalar soluciones.





08

Índice de GRI





Declaración de uso: Grupo Financiero BAC ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 01 de enero y 31 de diciembre de 2024.

GRI 1 usado: GRI 1: Fundamentos 2021

Estándares Sectoriales GRI aplicables: Ninguno

Estándar GRI	Contenido	Ubicación (página)	Omisión
Contenidos generales			
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-1 Detalles organizacionales	16-17	
	2-2 Entidades incluidas en los informes de sostenibilidad de la organización	3	
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	3	
	2-4 Actualización de la información	No se actualizó información	
	2-5 Verificación externa	El reporte no fue verificado por una tercera parte	
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	20	
	2-7 Empleados	112	
	2-8 Trabajadores que no son empleados	113	
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	27-29	
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	29	
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	29	
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	57	
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	57	
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	57	
	2-15 Conflictos de interés	37-38, 47-48 y 64	
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	Ver reporte de Gobierno Corporativo	
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	30	



Estándar GRI	Contenido	Ubicación (página)	Omisión
Contenidos generales			
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	31	
	2-19 Políticas de remuneración	Ver reporte de Gobierno Corporativo	
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	Ver reporte de Gobierno Corporativo	
	2-21 Ratio de compensación total anual		Se omite información por restricciones de confidencialidad
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	53-59	
	2-23 Compromisos y políticas	56	
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	56-58	
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	59-60	
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	61-63	
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	39	
	2-28 Afiliación a asociaciones	68-69	
2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	61-62		
2-30 Convenios de negociación colectiva		No se cuentan con convenios de negociación colectiva	



Temas materiales	Contenido	Ubicación (página)	Omisión
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	65	
	3-2 Lista de temas materiales	65-66	
	3-3 Gestión de los temas materiales	70- 147	
Dimensión Económica			
GRI 201: Desempeño Económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	73	
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	73	
GRI 205: Anti-corruption 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	34-38	
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	34-38	
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	37	
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	93-94	



Temas materiales	Contenido	Ubicación (página)	Omisión
Dimensión Ambiental			
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	100	
	302-4 Reducción del consumo energético	100	
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	103	
	303-5 Consumo de agua	103	
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	106-107	
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	106-107	
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	106-107	
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	106-107	
GRI 306: Residuos 2020	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	105	
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	105	
	306-3 Residuos generados	105	
	306-4 Residuos no destinados a eliminación	105	
	306-5 Residuos destinados a eliminación	105	



Temas materiales	Contenido	Ubicación (página)	Omisión
Dimensión Social Interna			
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	113	
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	120	
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	120	
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	120	
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	120	
	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	119- 120	
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	119-120	
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	120	
	403-9 Lesiones por accidente laboral	120	
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	120	
	GRI 404: Formación y educación 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	116
404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición		121-126	
404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera		117	
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	121	
Dimensión Social Externa			
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	128-148	
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	93-94	
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente"	40	

