

SOMOS RSC

RESULTADOS DE COSTA RICA

2014



BAC | CREDOMATIC



ÍNDICE

- 3 Acerca de este resumen
- 4 ¿Cómo entendemos la RSC?
- 5 Banca Responsable
 - Fortalecimiento de la Cadena de Valor
 - Nace el Programa Yo Me Uno
 - BACICredomatic se une a Pacto Global
- 9 Inclusión Financiera
 - Colaboración con el Grupo Finca
- 11 Educación y Salud Financiera
 - Programa Hágale Números
- 15 Desarrollo del Talento Humano
 - Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad
 - Programa de Voluntariado
 - Programa Ahorrando para Tu Futuro
- 18 Promoción Ambiental

— ACERCA DE ESTE DOCUMENTO

Este documento presenta los principales resultados en RSC del grupo financiero BACI CREDOMATIC para Costa Rica y constituye un medio más de rendición de cuentas de la empresa a nuestros grupos de interés y la sociedad en general. El mismo sintetiza los avances de la Institución Financiera en materia de sostenibilidad a escala nacional, así como los esfuerzos que hemos realizado hacia un manejo socialmente responsable del negocio.

Todas nuestras iniciativas están alineadas a seis ejes estratégicos en términos de sostenibilidad: aquellos que reflejan los temas generadores de los impactos sociales, económicos y ambientales más significativos de nuestra organización, que podrían ejercer una influencia sustancial en las evaluaciones y decisiones de nuestros grupos de interés y que, por lo tanto, son sustantivos para la sostenibilidad futura del éxito que hemos alcanzado hasta hoy.

1. Aporte al desarrollo del país
2. Banca Responsable
3. Inclusión Financiera
4. Educación y Salud Financiera
5. Desarrollo del Talento Humano
6. Promoción Ambiental

Si desea más información sobre nuestro enfoque y nuestras prácticas de sostenibilidad, visite www.rscbaccredomatic.com o contáctenos: scastillo@credomatic.com

— ¿Cómo entendemos la RSC?

Los bancos somos intermediarios financieros. Administramos e invertimos el dinero y activos que nos confían nuestros accionistas, clientes y ahorrantes. En ese ejercicio de negocios, desarrollamos una relación muy cercana con las personas y empresas. Por eso, la sociedad requiere un sistema financiero ético y sano para alcanzar su desarrollo integral, mientras el éxito del sistema financiero depende en gran medida, de una sociedad próspera y equitativa.

En BAC|CREDOMATIC entendemos nuestra responsabilidad con la sociedad, como un ejercicio de negocios que reconoce y atiende los posibles efectos que pueden derivarse de esa relación casi simbiótica con ella.

No concebimos la atención de nuestra responsabilidad social mediante uno o varios programas aislados y distantes de nuestro quehacer diario, sino como un acercamiento de negocios socialmente responsable, donde procuramos eliminar, minimizar o compensar los posibles impactos negativos que pueden derivarse de nuestras operaciones, productos y servicios, pero sobre todo, potenciar las oportunidades derivadas de los impactos positivos que diariamente generamos.

Como reza nuestra política: “Nos comprometemos a gestionar nuestro negocio de forma responsable y desarrollar proyectos que aprovechen nuestros conocimientos y fortalezas, para mejorar la calidad de vida de nuestros clientes, colaboradores y proveedores; y contribuir al desarrollo sostenible de las sociedades donde operamos.”



BANCA RESPONSABLE

En BAC|Credomatic cuidamos los activos que las personas y organizaciones nos confían, mediante la administración ética y transparente del negocio, la gestión prudente del riesgo, la aplicación de los principios del crédito responsable, la aplicación de mejores prácticas de gobierno corporativo y el fortalecimiento de nuestra cadena de valor, a través de capacitaciones y asesorías.

Líneas de trabajo: Gobernanza Corporativa, Servicio al Cliente, Administración del Riesgo, Gestión de la Cadena de Valor, Productos con Valor Social y Ambiental Agregado.

FORTALECIMIENTO A LA CADENA DE VALOR

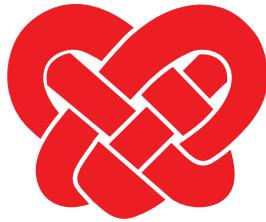
El Proyecto Fortalecimiento a la Cadena de Valor consiste en un proceso de capacitación y evaluación de empresas PYME proveedoras, clientes y afiliadas por medio de una herramienta conocida como Indicarse PYMES.

Indicarse PYMES es un sistema de auto-evaluación de Responsabilidad Social en línea que pertenece a la red de Integración Centroamericana por la Responsabilidad Social Empresarial (INTEGRARSE). Esta alianza de organizaciones promotoras de la Responsabilidad Empresarial y la Sostenibilidad en Centroamérica y el Caribe busca promover en la comunidad empresarial de la región una cultura permanente de responsabilidad social empresarial y contribuir efectivamente al desarrollo sostenible y la integración regional.

La herramienta está homologada con los principales estándares internacionales en materia de RSE, homologada a ISO26000 y a los Principios Rectores del Pacto Global y es usada por 400 empresas por año en Centroamérica.

Esta herramienta, permite la autoevaluación de las prácticas responsables de negocios y sus objetivos son:

- Capacitar en Responsabilidad Social Corporativa a la gerencia de las empresas PyME participantes.
- Desarrollar un plan de acción e indicadores de medición tomando en cuenta los resultados de la herramienta.
- Brindar acompañamiento y retroalimentación personalizada.
- Dar seguimiento a las 41 PyMES participantes del año 2014.



YOME UNO | CIENTOS DE CAUSAS,
UN SOLO OBJETIVO.
Una iniciativa de BAC CREDOMATIC

NACE EL PROGRAMA YO ME UNO

Yo Me Uno nace de la necesidad de las ONGs y Fundaciones por fortalecer sus herramientas de gestión y el deseo de BACICREDOMATIC de realizar un aporte significativo y sostenible en el tiempo con este sector.

El programa facilita el intercambio de buenas prácticas entre las ONGs participantes y cuenta con una plataforma operativa y tecnológica que promueve el networking entre ellas así como un espacio de visibilidad hacia la sociedad y de captación de fondos externos. www.yomeuno.com

83 ONGs registradas

82 Participantes
en el lanzamiento del programa

80 Participantes
en la primera sesión de capacitación:
Estrategias de Comunicación



Lanzamiento del Programa Yo Me Uno

Para el 2015 se estarán realizando dos mesas de trabajo con el objetivo de fortalecer las capacidades de las ONGs:

- Innovación Social Aplicada al Diseño de Proyectos Sociales
- Gestión de ONG.



Capacitación Estrategias de Comunicación

BAC|CREDOMATIC

SE UNE A PACTO GLOBAL

BAC|CREDOMATIC Costa Rica firmó la alianza con Pacto Global, una iniciativa voluntaria, en la cual las empresas se comprometen a alinear sus estrategias y operaciones con diez principios universalmente aceptados en cuatro áreas temáticas: derechos humanos, estándares laborales, medioambiente, y anticorrupción.

Anualmente BAC-Credomatic debe presentar un reporte de sostenibilidad, como parte del proceso de rendición de cuentas de su gestión en Costa Rica.

<http://www.pactoglobalcostarica.org/es/principios-10>





INCLUSIÓN FINANCIERA

En BACICredomatic facilitamos la bancarización y el acceso de cada vez más participantes del ciclo económico, al sistema financiero.

Hacemos esfuerzos por servir a las PyME, ofreciéndoles productos y servicios novedosos y capacitación que les ayude a crecer, generando así más empleo y productividad en las sociedades donde operamos.

Líneas de trabajo: Medios de pago y financiamiento al consumo, Apertura de canales, Apoyo a Pequeñas y Medianas Empresas (Pyme), Bancarización de poblaciones no tradicionales.

COLABORACIÓN CON EL GRUPO FINCA



Capacitación a Empresas de Crédito

La relación del grupo FINCA con BAC|CREDOMATIC se remonta varios años atrás, y cada año un equipo formado por personas de ambas instituciones definen el plan de trabajo del año siguiente.

En 2014 se trabajó en un proyecto liderado por la Gerencia de Riesgos Operativos, con el objetivo de brindar a las Empresas de Crédito comunitarias, un conjunto de herramientas necesarias para implementar en un sistema que les permita identificar, medir, controlar y mitigar los riesgos operativos más relevantes,

a los que se enfrenta su operación de crédito comunitario.

En el 2014 se capacitó a los representantes del grupo acerca del Mapeo de los Procesos y como resultado se obtuvo un avance en dicho mapeo, el cual consistió en realizar una diagramación de cada uno de los procesos y actividades que se ejecutan en las empresas de crédito por ejemplo: los pasos que conlleva las visitas para revisar un proyecto, la solicitud de un crédito, la formalización y desembolso, entre otros.



Capacitación a Empresas de Crédito



EDUCACIÓN Y SALUD FINANCIERA

En BAC|Credomatic llevamos a cabo acciones informativas y educativas que permiten a nuestros grupos de interés tomar decisiones informadas y conscientes respecto al consumo que realizan a través de los productos y servicios que ponemos a su disposición.

Promovemos la educación y la salud financiera mediante:

- Educación Financiera a nuestros públicos de interés
- Productos que fomentan el ahorro
- Información detallada sobre productos y servicios

PROGRAMA EDUCACIÓN FINANCIERA

Forma a ciudadanos sobre el manejo adecuado y eficaz de sus finanzas. Esta iniciativa está en consonancia con nuestra estrategia comercial y se ofrece como valor agregado a nuestros grupos de interés.

Se desarrollan Conferencias, Charlas y Talleres en temas básicos como: Planificación y Presupuesto, El Ahorro, Uso Razonable del Crédito y Tarjeta de Crédito. Además de temas específicos como Inversión y Bolsa, y Mitos y Realidades de las Pensiones.

Estos resultados son logros de una estructura de 85 facilitadores internos que pertenecen a un total de 25 Gerencias de la empresa. Ejecutivos que realizan capacitaciones de educación financiera como aporte al programa de voluntariado profesional.

Estamos convencidos de que una población mejor formada en términos financieros logrará mayor calidad de vida, potenciará su capacidad de empleabilidad y ayudará a construir una país más próspero.

En el 2014 hemos capacitado:



ALIANZAS EMBLEMÁTICAS

Personas Refugiadas

En el mes de mayo 2014 se gesta un acercamiento entre ACNUR y BAC|CREDOMATIC la cual surge a partir de una inquietud de ambas organizaciones por conocer más acerca de sus programas, el Programa de Capacitación y Sensibilización en Educación y Salud Financiera de BAC CREDOMATIC; y el Proyecto “Modelo de Graduación” por parte del ACNUR.

El proyecto “Modelo de Graduación” trabaja con personas refugiadas que viven en una condición de pobreza y dependencia en Costa Rica, y el objetivo es que estas logren una independencia y autosuficiencia a través de un proceso que incluye asistencia social, apoyo para la generación de empleo o auto empleo, capacitaciones y acceso a microfinanzas.

Es así como el Programa de Educación y Salud Financiera de BAC|Credomatic viene a acoplarse como un pilar más de capacitación dentro de este proyecto de desarrollo para las persona en condición de refugiados, cubriendo una necesidad antes sin respuesta.

Al cierre del 2014 se capacitaron a un total de 151 personas refugiadas establecidas en un primer grupo de capacitación. Las cuales recibieron capacitación en 4 temas bases: Planificación y Presupuesto, El Ahorro, Uso razonable del Crédito y Uso Razonable de las Tarjetas de Crédito. Se desarrollaron 7 talleres y recibiendo un total 28 horas de capacitación. En su mayoría se realizaron en las instalaciones de la Asociación de Consultores y Asesores Internacionales (ACAI), Agencia implementadora del ACNUR y su aliado estratégico.

Como parte del fortalecimiento al programa que se venía realizando entre BAC|Credomatic y ACNUR; aumenta la sensibilidad de la empresa hacia este tema y de ese interés surge la inquietud de contratación de personas en condición de refugiados. Por esta razón se inicia por parte de la Gerencia de Responsabilidad Social un acercamiento con la Gerencia de Talento Humano, con el fin de conocer el proceso de contratación, requisitos, y valorar la factibilidad de incorporar en la fuerza laboral a personas en condición de refugiados.

ALIANZAS EMBLEMÁTICAS

Mujeres Emprendedoras

Hace más de 7 años en conjunto con el Instituto Nacional de la Mujer se desarrollan capacitaciones de Educación Financiera a las mujeres que pertenecen y están dentro de los programas del INAMU tales como "Formación Humana" y "Emprende".

Durante el 2014 se desarrollaron talleres específicos de "Finanzas para la Vida" que contempla temas tales como: Planificación y

Presupuesto, El Ahorro, Uso razonable del Crédito y Uso Razonable de las Tarjetas de Crédito. Adicional a estos temas, con los grupos de mujeres que ya tenían ideas productivas en marcha o pequeñas empresas familiares o personales. También se han desarrollado temas como: Conociendo los números de mi negocio y Promoviendo mi producto, temas ligados ya más a módulos de negocios.



Educación Financiera Mujeres, Alianza INAMU



DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO

En BACICredomatic estamos comprometidos con la creación de un ambiente de oportunidades, donde nuestros colaboradores puedan desarrollar y potenciar sus talentos, para lograr su éxito personal y profesional, apoyando el crecimiento de la empresa.

Programa de Voluntariado

El Programa de Voluntariado promueve las actividades de proyección social. Este funciona como un medio de acción solidaria mediante el cual nuestros colaboradores aportan sus conocimientos, experiencia y talentos a las comunidades cercanas a nuestras Sucursales y Oficinas, en la búsqueda de soluciones para su desarrollo sostenible.

Más de 25
actividades
realizadas

3673
Voluntarios

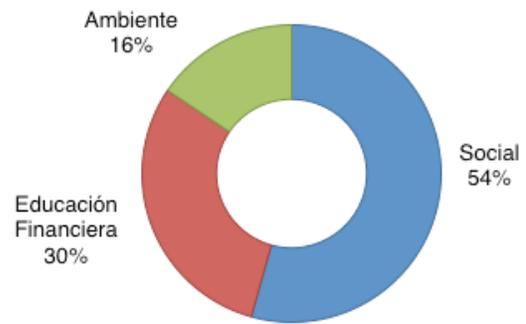
9593
Horas
Voluntarias

más de 8000 personas beneficiadas, por medio de nuestros programas sociales, ambientales y educación financiera.

En el 2014, se aportaron más de 9000 horas de voluntariado en actividades ambientales, sociales, como un trabajo conjunto con Fundaciones como TECHO, Banco de Alimentos, y con el Hospital Nacional de Niños, así como capacitaciones en educación financiera con adultos en empresas clientes y no clientes, jóvenes y niños, y poblaciones en riesgo social.



Voluntariado con Fundación TECHO



Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad

Promovemos la diversidad e igualdad de oportunidades para todas las personas y procuramos la creación de un ambiente laboral inclusivo; para el 2014 en seguimiento al plan piloto para el establecimiento de un proyecto formal y permanente de contratación de personas con discapacidad, en Costa Rica:

- 45 personas con discapacidad contratadas
- 39 colaboradores graduados en el Curso de Lenguaje de Señas Costarricenses LESCO
- Más de 130 colaboradores participan en el Curso de LESCO.



Voluntariado en el Hospital Nacional de Niños

PROGRAMA

AHORRANDO PARA TU FUTURO

Ahorrando Para Tu Futuro es uno de los programas más grandes y con mayor participación a nivel del Programa de Voluntariado. Este tiene como objetivo sensibilizar a los niños de las escuelas en el manejo adecuado de los recursos financieros y ambientales. En el 2014, gracias al aporte de 532 colaboradores voluntarios; más de 3000 niños fueron sensibilizados en 50 Escuelas en las diferentes provincias del país.



Ahorrando Para Tu Futuro: Gerencia Financiera



PROMOCIÓN AMBIENTAL

En BAC|CREDOMATIC trabajamos por el desarrollo sostenible de las sociedades en las que operamos y promovemos iniciativas que protegen el medio ambiente.

Contamos con iniciativas en tres líneas de trabajo:

Sistema de Gestión Ambiental Interno:

Este 2014, mantenemos por segundo año consecutivo la Marca País Carbono Neutral de Costa Rica por parte del Ministerio de Ambiente y Energía. Con esta declaratoria nuestros clientes tienen la certeza de que realizamos proyectos e iniciativas para reducir y compensar nuestras emisiones residuales de dióxido de carbono (CO2) de los servicios financieros que les ofrecemos.

Por quinto año consecutivo en BAC CREDOMATIC Costa Rica mantenemos la certificación ISO 14001:2004 norma internacional en Sistemas de Gestión Ambiental y ampliamos el alcance:

Agradecemos a nuestros colaboradores por formar parte de este compromiso ambiental, con el compromiso de cada uno de ellos hemos logrado superar los objetivos planteados en el año 2014



18 EDIFICIOS CERTIFICADOS EN GESTIÓN AMBIENTAL

Aspecto Ambiental	Objetivos 2014	Datos acumulados de los últimos 2 años	
 Energía	Disminuir 5% del consumo de kW-h per cápita	✓ 18.16%	Equivalente al consumo mensual de 6.248 casas
 Papel	Disminuir 3% la compra de resmas per cápita	✓ 12.42%	Equivalente a 59 árboles no talados
 Agua Potable	Disminuir 4% el consumo de metros cúbicos per cápita	✓ 7.30%	Equivalente al consumo de 12,225 personas en un día
 Desechos	De todos los desechos generados reciclar mínimo el 50%	54.5%	Equivalente a 7,8 camiones de basura llenos
 Gases de Efecto Invernadero	Reducir 3% las toneladas de CO2 equivalente en relación al año base	✓ 12.73%	Equivalente a 3,9 parques del tamaño de La Sabana que no se destruyeron

Inclusión de *critérios de sostenibilidad en el análisis de riesgo crediticio*, bajo la metodología del sistema SARAS, por medio de este identificamos, evaluamos y gestionamos oportunamente los riesgos ambientales y sociales que se pueden generar de los grandes proyectos que financiamos.

Promovemos la educación ambiental por medio de prácticas ambientales dirigidas a nuestros colaboradores, clientes y público en general. Donde fomentamos el ahorro integral de los recursos.



Campana de Reciclaje en el Edificio Operaciones

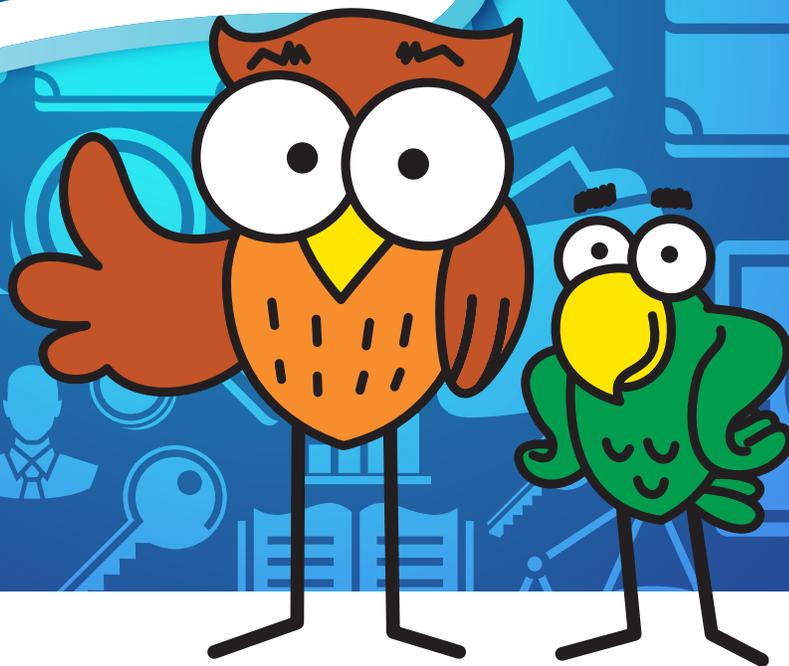


Campana de Reciclaje en la Sucursal San Pedro

Visite nuestro sitio web de Educación Financiera

www.123cuenta.com

y participe de los cursos online





Ahorrrando para TU FUTURO

es nuestra iniciativa de
educación ambiental y
financiera para niños.

Incluye materiales educativos con
información y actividades divertidas que
les permitirán a los niños aprender y
colaborar por un mundo mejor, a través
del uso responsable de los recursos
económicos y naturales

¡Más niños se pueden beneficiar!

Descargue los materiales gratuitos y
registre una escuela en:
www.QuieroUnPlanetaVerde.com





Si utiliza un envase plástico, al desecharlo, compáctelo, saque el aire de su interior y vuelva a colocarle la tapa para ayudar a minimizar el volumen de sus residuos de reciclaje.

Así facilitará la recolección y ahorrará espacio de almacenaje.

En www.QuierounPlanetaVerde.com podrá encontrar consejos prácticos que le permitirán cuidar el ambiente y ahorrar dinero al mismo tiempo, ayudándole a ser un consumidor cada vez más responsable.



Ingrese a www.QuierounPlanetaVerde.com para conocer más sobre esta iniciativa de educación ambiental y promoción del consumo responsable de BACICREDOMATIC.



BAC | CREDOMATIC